# Kwaliteit in zware tijd

Marktwerking, vraaguitval en notariële dienstverlening

M.J. ter Voert
F. Zwenk
m.m.v. E.M.Th. Beenakkers

α Wetenschappelijk Onderzoek-
en Documentatiecentrum

# Voorwoord

De notaris verschaft rechtszekerheid door rechtsverhoudingen vast te leggen in akten. Voor diverse akten in het personen-, onroerendgoed- en ondernemingsrecht is het inschakelen van een notaris verplicht. Vanwege het belang voor de rechtszekerheid en rechtsbescherming in de samenleving is de notariële functie bij wet gereglementeerd. De minister van Veiligheid en Justitie draagt verantwoordelijkheid voor het notariële stelsel. Om een vinger aan de pols te houden, werden ontwikkelingen in de toegankelijkheid, continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening aanvankelijk gevolgd in de trendrapportage notariaat. In 2009 zijn de trendrapportages voor de juridische beroepen als afzonderlijke publicaties gestopt en vormen sindsdien een onderdeel van de monitor *Rechtspleging Civiel en Bestuur*.

Het onderhavige onderzoek naar de kwaliteit van notariële dienstverlening, is verricht tegen de achtergrond van de marktwerking en de economische crisis. Sinds het vrijgeven van de notariële tarieven is de concurrentie binnen het notariaat toegenomen. Daarnaast is de laatste jaren de handel in onroerende goederen afgenomen, wat heeft geleid tot aanzienlijk minder werk voor notarissen. Veel notariskantoren hebben de omzet drastisch zien teruglopen en hebben als gevolg daarvan bezuinigingen moeten doorvoeren. Dit zou de kwaliteit van de notariële dienstverlening onder druk kunnen zetten.
In het onderhavige rapport worden zowel de marktontwikkelingen over de afgelopen jaren in kaart gebracht als de kwaliteit van notariële dienstverlening. Het onderzoek schetst een breed beeld van diverse kwaliteitsaspecten door het gebruik van verschillende gegevensbronnen. Hierbij wordt specifiek ingegaan op de kwaliteit van de kantoororganisatie, de producten, de service en de naleving van wet- en regelgeving. Het onderzoek maakt ten eerste duidelijk dat de vraag naar diensten sterker is afgenomen dan het aanbod. De kantoorwinsten zijn sterk gedaald, mede omdat met de dalende omzet de (personeels)kosten niet tijdig zijn afgenomen. Ten tweede is, wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening, de service de afgelopen jaren verbeterd door meer informatie op websites en brochures, uitbreiding van de bereikbaarheid via internet en meer differentiatie in producten en tarieven. Ook is de klantgerichtheid en de snelheid van handelen van notarissen in de onroerendgoedpraktijk vooruitgegaan. Offertes zijn echter een aandachtspunt. Deze geven niet altijd inzicht in de daadwerkelijke kosten. Sommige aspecten, zoals de kwaliteit van akten of de zorgplicht van de notaris, zijn moeilijk vast te stellen. Als kantoren door de dalende omzet blijven bezuinigen op automatisering en kennisontwikkeling, zal dit op termijn invloed hebben op de kwaliteit van hun producten.

Mede namens de auteurs wil ik mijn dank uitspreken aan de begeleidingscommissie onder voorzitterschap van Annetje Ottow (zie bijlage 1), de leescommissie bestaande uit Corine van Ginkel en Wendy Schrama en aan alle personen en instanties die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit rapport.

Prof. dr. Frans Leeuw
Directeur WODC

# Inhoud

# Afkortingen

| | |
|---|---|
| ANI | Attendering voor niet-inschrijven |
| BFT | Bureau Financieel Toezicht |
| CBS | Centraal Bureau voor de Statistiek |
| CTR | Centraal Testamenten Register |
| ECH | Elektronische Communicatie Hypotheken |
| GBA | Gemeentelijke Basis Administratie |
| IDS | Interdisciplinaire samenwerking |
| KvT | Kamers van Toezicht |
| KNB | Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie |
| MKB | Midden- en Kleinbedrijf |
| MOT | Melding Ongebruikelijke Transacties |
| PEC | Platform Elektronische Communicatie |
| VEH | Vereniging Eigen Huis |
| VTV | Verzoek tot verbetering |
| Wid | Wet identificatie bij dienstverlening |
| Wna | Wet op het notarisambt |
| WODC | Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum |
| Wwft | Wet ter voorkoming van witwassen en financiering terrorisme |

# Samenvatting

## Achtergrond

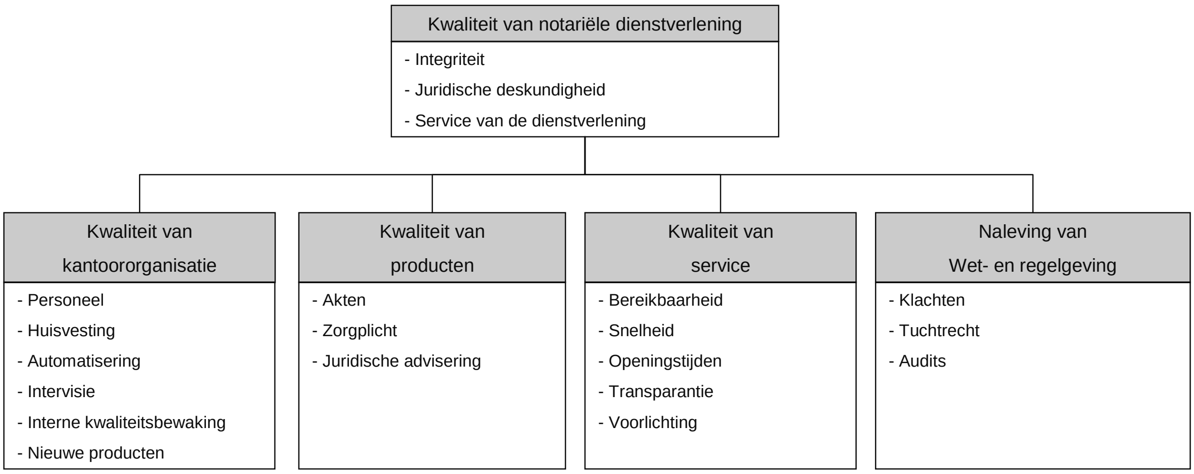
In 1999 is de nieuwe wet op het notarisambt (Wna) ingevoerd. Een van de doelstellingen van de Wna was dat meer marktwerking zou leiden tot een kwalitatief betere dienstverlening. Vanaf het begin is er echter discussie geweest over de uitholling van de kwaliteit onder invloed van de marktwerking. Door de invoering van de Wna is de concurrentie binnen het notariaat toegenomen. Het vrijgeven van de notariële tarieven leidt ertoe dat er op prijs wordt geconcurreerd al dan niet in combinatie met nieuwe marktinitiatieven.
Als gevolg van de economische crisis is de vraag naar vastgoedakten de laatste jaren sterk gedaald. Dit heeft de discussie over de kwaliteit van notariële dienstverlening weer aangewakkerd. Door de economisch moeilijke tijden en de toegenomen concurrentie kan de kwaliteit van de dienstverlening onder druk komen te staan. De spanning tussen de rol van notaris als ambtenaar en de rol als ondernemer, is daarmee vergroot. Het financiële belang of voortbestaan van een kantoor kan zwaarder gaan wegen dan de kwaliteit van het geleverde werk en de zorg voor de cliënt.
Verschillende notarissen vinden dat de concurrentie in het notariaat te ver is doorgeschoten. Het gevoel leeft dat de kernwaarden van het notariaat – onpartijdigheid, onafhankelijkheid en integriteit – onder druk komen te staan. Om deze waarden te verdedigen en om de kwaliteit van de vastgoedtransactie te borgen, wordt aangedrongen op minimumtarieven in het consumentenvastgoed. De staatssecretaris van Justitie heeft dit afgewezen, maar de Tweede Kamer wel toegezegd om ‘samen met de KNB na [te] gaan of het mogelijk is om een kwaliteitsvergelijking te maken’.
Gezien de ministeriële verantwoordelijkheid voor het notariële stelsel heeft het ministerie van Veiligheid en Justitie zicht nodig op de ontwikkeling van de kwaliteit van de notariële dienstverlening en op de relatie tussen de prijs en de kwaliteit van de werkzaamheden. De Directie Rechtsbestel heeft vervolgens het WODC verzocht onderzoek te doen naar de kwaliteitsontwikkeling binnen het notariaat en tevens het onderzoek naar prijsconcurrentie in het notariaat dat in opdracht van de Commissie Hammerstein is verricht, te herhalen. Het WODC heeft het EIM opdracht gegeven onderzoek te verrichten naar fouten die het Kadaster constateert in onroerendgoedakten en naar de beoordeling van de notariële dienstverlening vanuit de optiek van makelaars, projectontwikkelaars en hypotheekadviseurs. Hier is een apart rapport van verschenen (EIM, 2010). In het onderhavige onderzoek wordt daarnaast ook naar andere kwaliteitsaspecten van de notariële dienstverlening gekeken. Tevens worden de belangrijkste marktontwikkelingen binnen het notariaat van de afgelopen jaren beschreven.

## Doelstelling en onderzoeksvragen

De doelstelling van het onderzoek is drieledig. We proberen inzicht te krijgen in:
(1) de marktontwikkelingen binnen het notariaat, (2) de ontwikkeling van de kwaliteit van de dienstverlening van notarissen, (3) het verband tussen marktwerking en vraaguitval en de kwaliteit van de notariële dienstverlening.

Kwaliteit is een lastig meetbaar concept. We onderscheiden drie dimensies van kwaliteit van notariële dienstverlening: integriteit, juridische deskundigheid en commerciële dienstverlening. In ons onderzoek kijken we in hoeverre deze kwaliteitsaspecten tot uitdrukking komen in:
- de kwaliteit van de kantoororganisatie;
- de kwaliteit van producten;
- de kwaliteit van de service naar de klant;
- de naleving van bepalingen uit de Wna, verordeningen en andere wet- en regelgeving.

**Figuur S1 Kwaliteit van notariële dienstverlening**




De volgende onderzoeksvragen staan centraal:

1 Hoe heeft de markt zich ontwikkeld? We kijken daarbij naar de volgende aspecten:

- Vraag naar en aanbod van notariële diensten:
  - aantal gepasseerde akten;
  - aantal kantoorvestigingen, aantal (kandidaat-)notarissen;
  - marktniveaus en klanten;
  - vraag en aanbod vergeleken.
- Tarieven:
  - prijsindexcijfers;
  - variatie in tarieven.
- Bedrijfseconomische situatie van kantoren:
  - omzet, kosten, winst;
  - solvabiliteit en liquiditeit;
  - verscherpt toezicht.

2 Hoe hebben de diverse aspecten van de kwaliteit van de notariële dienstverlening zich de afgelopen jaren ontwikkeld?

- Kwaliteit van de kantoororganisatie: personeel, huisvesting, automatisering, intervisie, interne kwaliteitsbewaking, nieuwe producten;
- Kwaliteit van producten: akten, advisering, zorgplicht;
- Kwaliteit van service: bereikbaarheid, snelheid, openingstijden, transparantie en voorlichting;
- Naleving van wet- en regelgeving: klachten, tuchtrechtzaken, uitkomsten van audits.

3 Is er een verband tussen marktwerking en vraaguitval en de kwaliteit van de notariële dienstverlening?

4 Wat zijn de ontwikkelingen in het notariaat ten aanzien van de prijs-kwaliteitverhouding ten opzichte van de uitkomsten van het EIM-onderzoek van 2005?

**Methoden van onderzoek**

Ten eerste is voor de dataverzameling gebruikgemaakt van bestaande gegevens van verschillende organisaties, namelijk de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB), het Bureau Financieel Toezicht (BFT), het Centraal Testamenten Register (CTR), de Belastingdienst, het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en het Gerechtshof Amsterdam.
Ten tweede hebben er semigestructureerde interviews plaatsgevonden met drie vertegenwoordigers van de KNB, negen auditoren, drie vertegenwoordigers van het BFT, vijf voorzitters en twee secretarissen van vijf Kamers van Toezicht, vier ringvoorzitters, een bewaarder van het Kadaster, twee vertegenwoordigers van de Vereniging Eigen Huis en een vertegenwoordiger van de Consumentenbond.
Ten derde is gebruikgemaakt van de resultaten van het onderzoek *Prijsconcurrentie in het notariaat, 2010* dat het EIM in opdracht van het WODC heeft uitgevoerd.

**Resultaten**

*Marktontwikkeling*
De marktontwikkelingen zijn in kaart gebracht aan de hand van de beschrijving van vraag en aanbod van notariële diensten, de tariefontwikkelingen en bedrijfseconomische gegevens van notariskantoren.

- Het jaar dat de Wna van kracht wordt – 1999 – is een piekjaar. Dat jaar zijn 1,8 miljoen akten gepasseerd. In de jaren daarvoor en daarna ligt de vraag naar akten lager. In 2006 wordt het niveau van 1999 wel bijna bereikt. Daarna daalt de vraag sterk naar 1,3 miljoen akten in 2009. Die daling doet zich vooral voor in de onroerendgoedpraktijk. In 2009 hebben notarissen ongeveer de helft van het aantal onroerendgoedakten gepasseerd in vergelijking met de jaren 2006 en 1999. In 2010 neemt het totaal aantal akten weer toe naar 1,4 miljoen door de stijgende vraag naar testamenten.
- Het aantal akten in de onroerendgoedpraktijk kent een veel grilliger verloop en lijkt veel meer conjunctuurgevoelig dan de familie- en ondernemingspraktijk. De onroerendgoedpraktijk is vanaf 2006 behoorlijk geslonken, terwijl de familie- en ondernemingspraktijk redelijk stabiel zijn. De familiepraktijk heeft dus blijkbaar niet erg veel te lijden onder de daling van het aantal vastgoedakten. In 2010 is er zelfs een stijging van het aantal testamenten door de nieuwe successiewet.
- Met de toenemende vraag naar akten in de periode 1994 tot 2000 stijgt ook het aantal notarissen en kandidaten. Vanaf 2000 wisselt de vraag naar akten, maar stijgt vooral het aantal kandidaten nog licht tot 2008. Het gemiddeld aantal akten per notaris en kandidaten ligt in de meeste jaren na 1999 dan ook lager dan daarvoor. Vooral in 2009 is het aantal akten per (kandidaat-)notaris sterk afgenomen. Vooral de terugvallende vraag naar akten na 2006 zien we niet direct terug in een dalend personeelsbestand. Tot 2008 neemt het aantal kandidaten en medewerkers zelfs nog toe.
- Over de mate waarin notarissen andere diensten verrichten naast het opstellen van notariële akten, zijn geen recente cijfers bekend. In 2001 werd 94% van de omzet gerealiseerd met het opmaken van notariële akten.
- De prijsindexcijfers in de familie- en ondernemingspraktijk zijn tot 2009, respectievelijk 2008, gestegen. Daarna zijn de prijsindexcijfers gelijk gebleven. In de onroerendgoedpraktijk zijn de prijsindexcijfers juist gedaald. Na 2009 is die daling afgevlakt.
- Er is niet alleen variatie in prijs *tussen* kantoren, maar ook *binnen* kantoren ontstaan. Consumenten kunnen kiezen voor standaardproducten tegen (lage) standaardprijzen of voor uitgebreidere dienstverlening met een hoger tarief.
- In de periode 2004 tot 2007 ziet de financiële situatie van notariskantoren er veel gezonder uit dan de periode daarna. In 2004-2007 ligt de gemiddelde winst per notaris tussen de 210 en 240 duizend euro, ligt de gemiddelde winst-omzetverhouding rond de 33%, lijdt tussen

1% en 3% van de kantoren verlies en staat 1 tot 2% van de notarissen onder verscherpt toezicht van het BFT. Daarna vertaalt de sterk gedaalde vraag naar onroerendgoedakten, gecombineerd met een daling van de onroerendgoedtarieven en hoge (personeels)kosten, zich in een flinke winstdaling. Tussen 2007 en 2009 is het aantal kantoren dat verlies heeft geleden of geen winst heeft geboekt gestegen van 2% naar 30%. De gemiddelde winst per notaris is gedaald naar 55 duizend euro en de winst-omzetverhouding is gedaald naar gemiddeld 8%. Dit betekent dat de kosten niet evenredig zijn meegedaald met de afnemende omzet. Het aantal notarissen dat onder verscherpt toezicht staat is gestegen naar ruim 3%. In 2010 heeft die stijging zich doorgezet naar bijna 5%.

— Notarissen die onder verscherpt toezicht staan, hebben onder andere te laat maatregelen getroffen op het gebied van personeel en kantoor bij een sterk teruglopende omzet uit de onroerendgoedpraktijk, hebben hun (privé)bestedingen niet tijdig aangepast of zijn in een ongunstige tijd - net voor de onroerendgoedcrisis - gestart, en hebben daardoor nog geen buffer op kunnen bouwen.

*Kwaliteit van kantoororganisatie*

Bij de kwaliteit van de kantoororganisatie is gekeken naar personeel, huisvesting, automatisering, intervisie, interne kwaliteitsbewaking en nieuwe producten.

Op basis van de interviews met de KNB en auditoren is het lastig een eenduidige conclusie te trekken over de kwaliteit van de kantoororganisatie. Er zijn grote verschillen tussen kantoren in de wijze van kantoororganisatie en daarbij is het niet mogelijk kenmerken te noemen van kantoren die er in positieve of negatieve zin uitspringen. Over het algemeen hebben grote kantoren vaak een goede kantoororganisatie met gestructureerde werkprocessen. Ook startende notarissen hebben een voordeel, omdat zij bij het opbouwen van de kantoororganisatie bewuste keuzes kunnen maken op het gebied van bijvoorbeeld automatisering en personeel.

Wanneer we kijken naar de afzonderlijke aspecten van de kantoororganisatie, dan kunnen we wat betreft de kantoororganisatie het volgende zeggen:

— Veel (ervaren) medewerkers en kandidaat-notarissen hebben na 2008 het notariaat moeten verlaten. Verder blijkt dat de vakinhoudelijke kennis, vooral door oudere medewerkers, niet altijd even goed wordt bijgehouden.
— Er lijkt een ontwikkeling gaande van chique huisvesting naar meer eenvoudige huisvesting.
— De meeste kantoren hebben de bedrijfsvoering geautomatiseerd. De automatisering helpt werkprocessen te vereenvoudigen en de kans op fouten te verkleinen. De automatisering blijkt echter lang niet altijd up-to-date. Ook laat de kwaliteit van digitale dossiers soms te wensen over.
— De mate waarin interne kwaliteitsbewaking plaatsvindt, verschilt tussen kantoren. Er zijn kantoren die gebruikmaken van kwaliteitshandboeken en protocollen. Vooral bij grote kantoren en kantoren die deel uitmaken van een netwerk zijn deze zaken vaak goed geregeld. Over het algemeen wordt er zeer weinig gebruik gemaakt van handboeken.
— Intervisie vindt bij grote kantoren plaats via formele overlegstructuren terwijl bij kleine kantoren meestal sprake is van informeel overleg. Verder zijn er zowel kleine regionale samenwerkingsverbanden als landelijke netwerken van samenwerkende notariskantoren.
— Er zijn verschillende ontwikkelingen op het gebied van nieuwe producten, zoals intakes via internet, specialisaties in ICT en internationaal recht en juridische advisering.

De marktwerking heeft geleid tot prijsconcurrentie en daarmee de opkomst van zogeheten B-merken voor standaardproducten. Er zijn geen aanwijzingen dat de kwaliteit van B-merken lager is dan van A-merken. Meestal is de kantoororganisatie van B-merken efficiënt en sober ingericht om de kosten laag te kunnen houden.

De vraaguitval heeft gevolgen voor de kwaliteit van de kantoororganisatie. Als gevolg van de vraaguitval in de onroerendgoedpraktijk hebben veel notariskantoren hun omzet drastisch zien dalen. Dit heeft geleid tot bezuinigingen op het gebied van personeel, kennis, automatisering en waar mogelijk huisvesting. Op de langere termijn kunnen bezuinigingen op de kwaliteit van het personeel, kennis en automatisering een negatieve invloed hebben op de kwaliteit van de notariële dienstverlening.

*Kwaliteit van producten*
Onder de kwaliteit van producten scharen we de inhoudelijke kwaliteit van akten en de zorgplicht. De kwaliteit van een derde aspect - juridische advisering- is voor ons niet vast te stellen.
Met betrekking tot de kwaliteit van producten kunnen we het volgende zeggen:

- Het is voor ons niet mogelijk uitspraken te doen over de juridisch inhoudelijke kwaliteit van akten.
- In 2009 heeft het Kadaster gemiddeld in 2,8% van de onroerendgoedakten fouten en/of onvolkomenheden geconstateerd. Dit is een minieme stijging met de twee jaren daarvoor (2,7%).
- De kwaliteit van een dossier kan naar de mening van sommige auditoren dienen als graadmeter voor de kwaliteit van de akte. De kwaliteit van de dossiers verschilt sterk tussen kantoren.
- De kwaliteit van de dienstverlening waar het de zorgplicht betreft, is moeilijk na te gaan. Het lijkt dat de recherches met betrekking tot aandelenoverdrachten niet altijd worden uitgevoerd. Wel lijkt er door de meeste notarissen voldoende aandacht besteed te worden aan de *Belehrung*.

Door een gebrek aan gegevens kunnen we niet vaststellen of de marktwerking of de vraaguitval van invloed zijn op de kwaliteit van producten. De meeste notarissen lijken in ieder geval geen concessies te willen doen wat betreft de Belehrung. Wellicht is de minieme toename van het aantal fouten en onvolkomenheden in het aantal ingeschreven akten bij het Kadaster het gevolg van de vraaguitval waardoor veel ervaren personeel het notariaat heeft moeten verlaten.

*Kwaliteit van de service*
Bij de kwaliteit van de service is gekeken naar de bereikbaarheid, snelheid, transparantie en voorlichting. We zien dat de kwaliteit van de service verschilt per aspect.
Over de kwaliteit van de verschillende aspecten van de service kunnen we het volgende zeggen:

- De meeste notariskantoren zijn goed bereikbaar, zowel telefonisch als per e-mail. De opkomst van *smartphones* draagt daar ook aan bij. Openingstijden verschillen tussen kantoren, maar dat verschil bestaat al langere tijd.
- De snelheid van handelen lijkt te verschillen per type praktijk. De KNB geeft aan dat de snelheid nog wel eens te wensen over laat in de familie/boedelpraktijk. De resultaten van het onderzoek van EIM daarentegen laten zien dat zakelijke relaties van notarissen in de onroerendgoedpraktijk vinden dat de snelheid van handelen de afgelopen jaren is verbeterd.
- Auditoren geven aan dat de transparantie over tarieven verschilt tussen kantoren en over het algemeen niet goed is. De transparantie lijkt de afgelopen jaren verbeterd wat betreft de informatie over tarieven op kantoorwebsites en op vergelijkingssites. Bij de ringvoorzitters komen weinig declaratiegeschillen binnen. Het aantal geschillen waarin een ringvoorzitter een beslissing heeft genomen ligt echter in 2009 en 2010 wel hoger dan de jaren daarvoor. Die declaratiegeschillen doen zich vooral voor bij nalatenschappen en niet bij onroerendgoed- of ondernemingsrechttransacties.
- De zakelijke relaties van notarissen in de onroerendgoedpraktijk geven aan dat de klantgerichtheid de afgelopen jaren is verbeterd. Daarbij zien we dat steeds meer kantoren de nodige voorlichting geven aan cliënten via hun website.
- Via de goedkoopstenotaris.nl en zoekjenotaris.nl is het mogelijk kantoren niet alleen op prijs maar ook op bepaalde dienstverleningsaspecten te selecteren.

Door de marktwerking is er meer variatie in dienstverlening ontstaan. Er zijn goedkope standaardproducten met een sobere service (bv. beperkte openingstijden, eenvoudige huisvesting, beperkte mogelijkheden om afspraken te maken) en duurdere producten met meer service. Als gevolg van de marktwerking is de prijsconcurrentie toegenomen en vragen cliënten vooral in de onroerendgoedpraktijk bij meerdere kantoren offertes aan. De tarieven zijn niet altijd even transparant, maar lijken wel transparanter te worden. De vraaguitval kan indirect gevolgen hebben voor de kwaliteit van de service. Het feit dat na 2008 veel medewerkers het

notariaat hebben moeten verlaten, kan ertoe leiden dat kantoren minder goed telefonisch bereikbaar zijn of kortere openingstijden hanteren.

*Naleving van wet- en regelgeving*

De naleving van wet- en regelgeving is - als onderdeel van de kwaliteit van de notariële dienstverlening – in kaart gebracht aan de hand van klachten, tuchtzaken en uitkomsten van audits. Klachten van consumenten en ongegronde tuchtzaken hoeven niet te wijzen op het overtreden van beroepsethische normen. Daarvan is wel sprake bij gegronde klachten en als een kantoor volgens een auditor niet voldoet aan de eisen.

- Zowel bij klachten die bij de KNB worden ingediend als bij tuchtzaken is het aandeel dat betrekking heeft op de familiepraktijk relatief hoog in vergelijking met het aantal akten dat er in omgaat. Het grootste deel hiervan betreft de afwikkeling van erfenissen waarbij wordt geklaagd over de service van de notaris (te traag, slechte communicatie,) of de partijdigheid.
- De meeste klachten van burgers gaan over de service van de notaris (duurt te lang, slechte communicatie, houdt zich niet aan de opdracht). Gezien het feit dat consumenten vooral dit aspect van de kwaliteit kunnen beoordelen, is dat niet vreemd.
- Van 1998 tot en met 2010 heeft de KNB jaarlijks tussen de 200 en 300 klachten binnengekregen. Het verloop van het aantal klachten is grillig en vertoont niet een bepaalde trend omlaag of omhoog.
- De afgelopen jaren zijn bij de KvT rond de 450 zaken per jaar ingediend. Het aantal tuchtzaken waarbij volgens de KvT sprake is van een gegronde klacht, ligt de laatste jaren tussen de 120 en 155. In de jaren 1999-2001 waren er beduidend minder klachten. Een duidelijke verklaring hiervoor is er niet.
- Klachten van het BFT over overtredingen van de administratieverordening en bewaringstekorten worden meestal gegrond verklaard. De sector financieel toezicht diende in 2008 58 klachten en in 2009 36 klachten in bij de KvT. Dat komt er op neer dat minstens een kwart van de gegronde klachten afkomstig was van BFT sector financieel toezicht. Enkele voorzitters gaven aan dat ze de laatste jaren strenger zijn geworden ten aanzien van BFT-klachten en zwaardere maatregelen hebben opgelegd.
- Klachten over bewaringstekorten kwamen tussen 2007 en 2009 vaker voor dan in andere jaren. Het BFT geeft aan dat dit onder andere het gevolg kan zijn van frequentere en strengere controles. In 2010 is het aantal klachten over bewaringstekorten echter gedaald naar 9, terwijl het beleid in dat jaar is aangescherpt. Misschien komt dit doordat het strengere beleid zijn vruchten afwerpt en notarissen alerter zijn geworden.
- De marktwerking heeft invloed op het soort zaken dat aan de tuchtrechter wordt voorgelegd. Er zijn diverse marktinitiatieven geweest die ertoe hebben geleid dat de KNB of collega notarissen tuchtklachten hebben ingediend over bijvoorbeeld samenwerkingsverbanden met verwijzers, het overtreden van het provisieverbod en vormen van reclame.
- Er zijn geen aanwijzingen dat door de slechte marktsituatie of marktwerking meer notarissen meewerken aan vastgoedfraude. Ook vóór 1999 waren notarissen al dan niet bewust betrokken bij dergelijke praktijken. Of de betrokkenheid van notarissen bij vastgoedfraude meer voorkomt, is moeilijk te zeggen. In 2003 is het toezicht op de Wet MOT/Wid (thans Wwft) bij het BFT neergelegd en wordt er meer op gecontroleerd.
- De geïnterviewden kunnen geen kenmerken noemen van kantoren die relatief vaak klachten krijgen. Het kan bij alle typen kantoren voorkomen. Relatief gezien lopen kantoren met een grotere familiepraktijk een groter risico en worden in de ondernemingspraktijk klachten juist vaker buiten het tuchtrecht zakelijk afgehandeld. Verder kunnen een tekort aan communicatieve vaardigheden en bepaalde eigenschappen van notarissen tot meer bejegeningsklachten leiden.

## Slot

De kwaliteit van de notariële dienstverlening hebben we in dit onderzoek uiteengelegd in verschillende aspecten. Sommige kwaliteitsaspecten laten verbeteringen zien, andere niet en weer andere zijn in het geheel niet vast te stellen. De kwaliteit van de kantoororganisatie is volgens auditoren wisselend en bij een beperkt aantal kantoren onvoldoende. Ook lijken de meeste notarissen geen concessies te willen doen op de kwaliteit van producten die ze leveren. De kwaliteit van producten blijft echter moeilijk meetbaar. De kwaliteit van de service lijkt de afgelopen jaren vooruitgegaan door meer informatie en differentiatie in producten en tarieven. Maar de transparantie van offertes is voor verbetering vatbaar. Er zijn niet direct aanwijzingen dat door de marktwerking of vraaguitval de naleving van de beroepsethische standaarden onder druk staat. Wel worden door verschillende marktinitiatieven de grenzen opgezocht van wat wel of niet mag. Door dergelijke initiatieven blijft het van belang een vinger aan de pols te houden. Het notariaat heeft een moeilijke tijd waarbij vraag en aanbod niet op elkaar aansluiten. Ook het invoeren van minimumtarieven zal geen oplossing bieden voor de gevolgen van de grote afname van het aantal onroerendgoedakten. Vóór de onroerendgoedcrisis, in de tijd dat er vooral sprake was van prijsconcurrentie, was de financiële situatie van het notariaat gezond te noemen. Het is dus zaak voor notarissen om hun kantoororganisatie aan te passen, te innoveren en/of zich op andere aspecten van de notariële dienstverlening te profileren om zo het hoofd boven water te houden in afwachting van betere tijden. Als er echter langdurig wordt bezuinigd op zaken zoals automatisering en kennisontwikkeling zal dat op termijn negatieve gevolgen hebben voor de kwaliteit van de diensten die notarissen leveren.

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

In 1999 is de nieuwe wet op het notarisambt (Wna) ingevoerd. Eén van de doelstellingen van de Wna was dat meer marktwerking zou leiden tot een kwalitatief betere dienstverlening. Vanaf het begin is er echter discussie geweest over de uitholling van de kwaliteit onder invloed van de marktwerking. Door de invoering van de Wna is de concurrentie binnen het notariaat toegenomen. Het vrijgeven van de notariële tarieven leidt ertoe dat er op prijs wordt geconcurreerd al dan niet in combinatie met nieuwe marktinitiatieven. In juli 2004 werd de commissie Hammerstein ingesteld voor de evaluatie van de Wna. In opdracht van deze commissie heeft het EIM in 2005 een onderzoek uitgevoerd dat zich richtte op de prijsconcurrentie in het notariaat. In dit onderzoek werd geen verband geconstateerd tussen de prijs voor een akte en de kwaliteit ervan (EIM, 2005). De marktontwikkelingen zijn sindsdien echter drastisch gewijzigd.
In 2008 manifesteerde de economische crisis zich in Nederland wat onder meer gevolgen had voor de handel in onroerende goederen. Er wordt veel minder onroerend goed verkocht en notarissen hebben minder werk en dus ook minder inkomsten. Dit heeft de discussie over de kwaliteit van de dienstverlening weer aangewakkerd. De spanning tussen de rol van notaris als publiek ambtenaar en de rol als ondernemer die op commerciële belangen moet letten, is daarmee vergroot. Door de economisch moeilijke tijden en de toegenomen concurrentie kan de kwaliteit van de dienstverlening onder druk komen te staan. Het financiële belang of voortbestaan van een kantoor kan zwaarder gaan wegen dan de kwaliteit van het geleverde werk en de zorg voor de cliënt. Dit is een zorg van zowel het ministerie van Veiligheid en Justitie als van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) en van de Tweede Kamer.
Vooral in de vastgoedpraktijk loopt de kwaliteit van de dienstverlening volgens sommige notarissen gevaar, omdat de omzet van kantoren sterk drijft op de transport- en hypotheekakten. Zij dringen er op aan de marktwerking te beperken door minimumtarieven in te voeren voor de particuliere vastgoedmarkt. Dit is door de staatssecretaris van Justitie afgewezen. Tijdens het vragenuur op 6 oktober 2009 heeft de staatssecretaris toegezegd om ‘eens samen met de KNB na [te] gaan of het mogelijk is om een kwaliteitsvergelijking te maken’. Gezien de ministeriële verantwoordelijkheid voor het notariële stelsel heeft het ministerie van Veiligheid en Justitie zicht nodig op de ontwikkeling van de kwaliteit van de notariële dienstverlening en op de relatie tussen de prijs en de kwaliteit van de werkzaamheden. De sterk gewijzigde marktontwikkelingen maken dat een herijking van het onderzoek uit 2005 van belang is. De Directie Rechtsbestel heeft het WODC verzocht onderzoek te doen naar de kwaliteitsontwikkeling binnen het notariaat en tevens het onderzoek naar prijsconcurrentie in het notariaat dat in opdracht van de Commissie Hammerstein is verricht, te herhalen. Het WODC heeft het EIM opdracht gegeven onderzoek te verrichten naar fouten die het Kadaster constateert in onroerendgoedakten en de beoordeling van de notariële dienstverlening vanuit de optiek van makelaars, projectontwikkelaars en hypotheekadviseurs. Hier is een apart rapport van verschenen (EIM, 2010). In het onderhavige onderzoek wordt daarnaast ook naar andere kwaliteitsaspecten van de notariële dienstverlening gekeken. Tevens worden de belangrijkste marktontwikkelingen binnen het notariaat van de afgelopen jaren beschreven.

## 1.2 De taken van de notaris

De notaris verschaft rechtszekerheid, bevordert rechtsbescherming en waarborgt een goed functionerend rechtsverkeer door het vastleggen van rechtshandelingen en/of rechtsverhoudingen in notariële akten.
Nederland kent een Latijns notariaat. Dat wil zeggen dat de notaris zijn taak onafhankelijk en onpartijdig moet uitvoeren. Bij de opstelling van een akte mag de notaris de belangen van de

ene partij niet boven de andere partij plaatsen. Hij moet onpartijdig het evenwicht tussen partijen bewaken en ook oog hebben voor de belangen van derden (bijvoorbeeld de fiscus). De 'Latijnse' notaris heeft in tegenstelling tot zijn Angelsaksische tegenhanger een zwaarwegende zorgplicht waardoor hij als onafhankelijk adviseur een inhoudelijke inbreng en toegevoegde waarde heeft. Als de taak van de notaris zich zou beperken tot het opmaken van akten en het vastleggen van wat partijen al zijn overeengekomen (het Engelse systeem) dan zou het kantoor een aktenfabriek worden en de notaris een veredelde stempelaar (Commissie Hammerstein, 2005, p. 13). De zorgplicht houdt in dat hij onderzoek doet naar de wilscontrole en een onderzoeks- en informatieplicht heeft. Wilscontrole betekent dat de notaris moet onderzoeken of de inhoud van de akte overeenkomt met de wil van partijen. De wilscontrole vraagt een actieve houding van de notaris; hij zal concrete vragen moeten stellen om de bedoeling van partijen te achterhalen. De onderzoeksplicht houdt in dat de notaris de feiten in de akte moet onderzoeken en de toepasselijke wettelijke regels. Hij moet onderzoeken welke wetgeving van toepassing is en wat vereist is voor de totstandkoming van een geldige rechtshandeling. Daarbij is de notaris ook verplicht de gegevens die in de akte worden opgenomen en de feiten die daaraan ten grondslag liggen te controleren op hun juistheid. Ten slotte rust op notarissen de verplichting om cliënten te informeren over de juridische betekenis en de rechtsgevolgen van de akte. Deze informatieplicht hangt nauw samen met de wilscontrole: de notaris moet controleren of partijen beseffen welke rechten en verplichtingen voortvloeien uit de akte.

De notariële akte is een authentieke akte en heeft bepaalde voordelen[1]:

- door de ondertekening door de notaris staat zowel de datum van de akte vast als dat de akte is ondertekend door degenen die daarin als ondertekenaars zijn vermeld.
- van een notariële akte kan een grosse worden afgegeven. Als iemand in een notariële akte een bedrag heeft schuldig erkend kan met behulp van de grosse van die akte zonder tussenkomst van de rechter worden overgegaan tot executie, als die persoon zijn verplichtingen niet nakomt.
- de notaris is een onpartijdige deskundige die de belangen behartigt van allen die bij het opstellen van een notariële akte zijn betrokken.
- de akte die door een notaris is opgemaakt, blijft bij de notaris in bewaring. Zo kan iedereen altijd een kopie (afschrift) van de door hem opgemaakte akte krijgen, waardoor partijen hun afspraken ook altijd kunnen bewijzen.

In verband met de bijzondere bewijskracht van de notariële akte stelt de wet de notariële akte vaak verplicht. Zo moet een aantal overeenkomsten en verklaringen om geldig te zijn, worden opgenomen in een notariële akte. De belangrijkste zijn de volgende:

- Het maken of wijzigen van huwelijkse voorwaarden of partnerschapsvoorwaarden;
- Het overdragen van onroerend goed, zoals een woning;
- Het vestigen van zakelijke rechten, zoals een hypotheek, op een onroerende zaak;
- Het oprichten van een besloten vennootschap;
- Het overdragen van aandelen in een besloten vennootschap;
- Het oprichten van een stichting.

Voor het doen van een schenking is sinds 1 januari 2003 geen notariële akte meer vereist. Ook voor het opmaken van een testament is een notariële akte niet verplicht. Een testament kan ook onderhands worden opgemaakt. Deze onderhandse akte kan eventueel in bewaring worden gegeven bij de notaris. De voordelen van de notariële akte gelden niet alleen voor de overeenkomsten en verklaringen die volgens de wet in een notariële akte moeten worden opgenomen. Daarom wordt ook vaak gebruik gemaakt van de notariële akte als de wet die eis niet stelt. Zo wordt ook een huurovereenkomst of de koopovereenkomst van roerende zaken regelmatig in een notariële akte neergelegd (zie www.notaris.nl).

[1] Zie www.notaris.nl

De notaris heeft een *domeinmonopolie* voor, onder andere, de bovengenoemde diensten. Dat houdt in dat alleen notarissen deze notariële akten mogen opmaken. Het Nederlandse notariaat heeft daarbij de wettelijke verplichting alle notariële diensten aan te bieden. Deze zogenoemde *ministerieplicht* betekent dat notariskantoren in principe alle van hen verwachte werkzaamheden moeten (kunnen) uitvoeren, tenzij deze in strijd zijn met de wet op de openbare orde, een ongeoorloofd doel hebben of indien de notaris andere gegronde redenen heeft voor weigering.

## 1.3 Kwaliteit en kwaliteitsborging

*Kwaliteit*

De kwaliteit van de notariële dienstverlening kan op verschillende manieren worden ingevuld. In navolging van eerder onderzoek (Plug e.a., 2003; ter Voert e.a., 2004) onderscheiden we de volgende drie componenten van kwaliteit:

- *integriteit,* dit verwijst naar zowel het naleven van professionele ethische standaarden, als het naleven van algemene ethische standaarden (zoals niet omkopen, stelen of bedriegen);
- *juridische deskundigheid*, waarmee de inhoudelijke (juridische) vakbekwaamheid van de notaris wordt bedoeld en het nakomen van de zorgplicht (wilscontrole, informatieplicht, onderzoeksplicht); en
- de *service* van de dienstverlening, hierbij gaat het onder meer om de manier waarop de notaris zijn cliënten bejegent, transparant is over de kosten en helder communiceert.

De KNB ziet als beroepsorganisatie toe op de kwaliteit van de notariële dienstverlening. Met behulp van beroeps- en gedragsregels schept de KNB het kader waarbinnen een notaris opereert. Kwaliteit bestaat voor de KNB uit twee aspecten. Ten eerste een procesmatige component, waarbij van belang is in hoeverre de kantoororganisatie is ingericht om wet- en regelgeving na te leven en fouten te voorkomen. Ten tweede een integriteitscomponent, waarbij van belang is hoe notarissen en medewerkers omgaan om met hun beroep, dilemma's en risicovolle situaties. In de Verordening op de kwaliteit worden kwaliteit en integriteit vertaald in de woorden van de open norm van artikel 98 Wna (KNB, 2010c: p. 246):

- voldoen aan de bij of krachtens de Wna gegeven bepalingen of een op deze wet berustende verordening;
- de zorg betrachten die zij als notarissen behoren te betrachten ten opzichte van degenen te wier behoeve zij optreden; en
- handelen of nalaten zoals een behoorlijk notaris betaamt.

*Kwaliteit en prijsconcurrentie*

De integriteit en juridische deskundigheid van de notaris zijn door de consument moeilijk te beoordelen. Ten eerste hebben consumenten in vergelijking met notarissen een grote achterstand in kennis (informatieasymmetrie). Ten tweede komen gebreken in de kwaliteit vaak pas op de lange termijn (bijvoorbeeld na tientallen jaren als een huis wordt verkocht) of zelfs helemaal niet aan het licht. Ten derde komen de meeste mensen maar een beperkt aantal keren in hun leven in aanraking met de notaris. Die onervarenheid maakt het ook moeilijk de kwaliteit van het product te beoordelen.

Doordat de juridische deskundigheid en integriteit van de notaris voor consumenten moeilijk te beoordelen zijn, kunnen consumenten de notariële dienstverlening enkel beoordelen op de prijs en service van de dienstverlening. Hierin schuilen de volgende risico's:

- *Moreel risico.* Vanwege het gebrek aan zicht van de consument op de kwaliteit van de dienstverlening van de notaris, bestaat het risico dat binnen een vrije markt sommige notarissen de kwaliteit van hun dienstverlening verlagen om hun opbrengst te maximaliseren. Dit verschijnsel, waarbij de professional vanwege de geringe kans op detectie te weinig externe prikkels heeft om diensten van goede kwaliteit aan zijn cliënt te leveren, wordt moreel risico genoemd (Shinnick, Bruinsma & Parker, 2003).

— *Averechtse selectie.* Een ander gevaar van prijsconcurrentie in een markt waarin de klant de kwaliteit van de diensten moeilijk kan beoordelen, is dat averechtse selectie kan optreden (zie Baarsma e.a., 2004). Doordat klanten de juridisch-inhoudelijke kwaliteit van de notariële dienstverlening niet kunnen beoordelen, kunnen notarissen zich slechts onderscheiden op basis van prijsverschillen. Volgens de theorie worden duurdere kantoren die betere kwaliteit leveren uit de markt gedrukt door kantoren die goedkope, maar slechte kwaliteit leveren. De kwaliteit van de dienstverlening zal dus naar verloop van tijd afnemen, omdat alleen goedkope kantoren die minder kwaliteit leveren overleven.

De mate waarin deze problemen zich kunnen voordoen, hangt voor een deel af van het type klant. De genoemde vormen van marktfalen gelden vooral voor niet-frequente gebruikers (*one-shotters*), zoals particulieren. Als notarissen zaken doen met het bedrijfsleven, projectontwikkelaars of banken vinden zij doorgaans professionele partijen tegenover zich die regelmatig gebruik maken van hun dienstverlening (*repeat-players*), zodat de informatiekloof in mindere mate geldt. Bovendien heeft de notaris er belang bij een goede reputatie op te bouwen bij frequente gebruikers. Als cliënten echter niet vaak gebruik maken van hun dienstverlening, dan werkt het *reputatiemechanisme* niet goed. Veel klanten van notarissen nemen slechts enkele malen diensten af en zullen daardoor de informatiekloof niet overbruggen. Het kopen van een huis, huwelijkse voorwaarden of het vastleggen van een testament zijn gebeurtenissen die gemiddeld genomen maar een beperkt aantal keren in iemands leven zullen plaatsvinden.

*Kwaliteitsborging*
De notaris is zowel openbaar ambtenaar die door de Kroon wordt benoemd, als vrije ondernemer. Om bovengenoemde effecten te voorkomen en de borging van het publieke belang dat notarissen dienen niet alleen aan de werking van de markt over te laten, is de beroepsuitoefening in een bepaalde mate door wetgeving gereguleerd, in combinatie met zelfregulering door de KNB. Zo zijn er eisen gesteld aan de toetreding tot het ambt, het bijhouden van vakbekwaamheid, de omgang met derdengelden, samenwerkingsverbanden met andere beroepsgroepen, het maken van reclame en is er toezicht geregeld. De KNB, het Bureau Financieel Toezicht (BFT) en de Kamers van Toezicht zijn instanties die toezicht houden op het functioneren van notarissen. Vanaf 2007 zijn er tevens intercollegiale kwaliteitstoetsingen.
De laatste jaren wordt de regulering van de vrije beroepen kritisch bekeken en wordt nagegaan of bepaalde regels noodzakelijk of proportioneel zijn voor het doel dat ze beogen te beschermen (zie Plug, e.a., 2003; Europese Commissie, 2004, 2005; Baarsma e.a., 2004; NMA, 2007). Hierbij wordt onder andere gekeken naar regels over toetredingsbeperkingen, prijsregulering, reclame en de ondernemingsstructuur. Vanuit een economisch perspectief kunnen dergelijke regels de concurrentie tussen dienstverleners verhinderen of beperken, zodat de beroepsbeoefenaren minder worden gestimuleerd om kostenefficiënt te werken, de prijzen te verlagen, de kwaliteit te verbeteren of innovatieve diensten aan te bieden (Europese Commissie, 2004). De Nederlandse Mededingingsautoriteit heeft in 2007 verslag uitgebracht over bepaalde regels binnen het notariaat, die mogelijk herbezinning behoeven vanwege concurrentie-aspecten (NMA, 2007). Dit betrof onder andere het provisieverbod, de beperking op het inschakelen van intermediairs en de reclamerestricties. De KNB heeft daarop begin 2011 een aantal gedetailleerde regels over publiciteit en reclame in de Verordening beroeps- en gedragsregels geschrapt.[2]

## 1.4 De Wna geëvalueerd

De Wna 1999 had tot doel de marktwerking binnen het notariaat te versterken en ondernemersinitiatieven te stimuleren. Meer concurrentie zou moeten leiden tot meer

[2] Zie Staatscourant, nr. 1924, 7 februari 2011

kostengerelateerde tarieven en zou notarissen prikkelen tot productinnovatie en verbetering van de productiviteit en kwaliteit. De voornaamste kritiek op het stelsel van vóór 1999 richtte zich op de hoge vaste tarieven die notarissen voor hun werkzaamheden vroegen. Deze niet-kostengerelateerde tarieven leidden tot overwinsten en tot de afwezigheid van prikkels tot efficiëntie en innovatie. Belangrijke veranderingen in de Wna in vergelijking met de situatie voor 1999 zijn, onder andere:

- *Het (geleidelijk) vrijgeven van de notariële tarieven*. De tarieven in de vennootschap- en familiepraktijk zijn – behalve voor de minder draagkrachtigen – vóór, respectievelijk bij de inwerkingtreding van de wet vrijgelaten. De tarieven in de onroerend goed praktijk zijn – na een overgangsregeling – per 1 juli 2003 volledig vrijgelaten.
- *Vrijere vestiging.* Het standplaatsenbeleid is afgeschaft. Voor benoeming tot notaris is het niet nodig te wachten op een vacature. Iedere kandidaat-notaris die aan de opleidingseisen en stageverplichtingen voldoet en over een ondernemingsplan beschikt dat is goedgekeurd door een Commissie van deskundigen, komt voor benoeming in aanmerking. Tevens mag de notaris na de invoering van de Wna ambtshandelingen verrichten buiten het arrondissement van vestiging.
- De *KNB* is veranderd van een privaatrechtelijke vereniging in een *publiekrechtelijke beroepsorganisatie* met verordenende bevoegdheden. Alle (kandidaat-) notarissen zijn van rechtswege lid van de KNB.
- Het (financiële) *toezicht* werd *aangescherpt*. Het Bureau Financieel Toezicht (BFT) controleert de financiële en administratieve verplichtingen van notarissen. Tevens vallen kandidaat-notarissen onder het toezicht en het tuchtrecht. Daarnaast zijn voor de betere bescherming van cliëntgelden de bijzondere derdenrekeningen geïntroduceerd.

*Commissie Hammerstein*

Voor de evaluatie van de Wet op het notarisambt heeft de Minister van Justitie in juli 2004 een commissie ingesteld onder leiding van Mr. Hammerstein. Deze commissie heeft onderzocht op welke wijze de maatregelen die de concurrentie moeten stimuleren in de praktijk gestalte hebben gekregen en welke mogelijke gevolgen ze hebben voor de ambtsuitoefening.
Uitgangspunt van de commissie is dat de notaris een belangrijke rol vervult in onze samenleving als deskundige en onpartijdige vertrouwenspersoon. Het voortbestaan van het notariaat in de huidige vorm is gerechtvaardigd als de notaris deze rol kan blijven vervullen. Daarom moeten er hoge eisen worden gesteld aan de integriteit, onafhankelijkheid en bekwaamheid van de notaris en aan deze eisen mag niet worden getornd. De commissie stelt vast dat er als gevolg van de marktwerking binnen de beroepsgroep zorgen bestaan over de handhaving van de integriteit en kwaliteit van dienstverlening. Door de liberalisering van de tarieven is de concurrentie tussen notarissen versterkt en komen de onderlinge verhoudingen meer onder druk te staan. Het loslaten van de tarieven, vooral binnen de onroerendgoedpraktijk, heeft de notaris kwetsbaarder gemaakt voor beïnvloeding en manipulatie van grote partijen in de markt die hun eigen voorwaarden denken te kunnen opleggen. Daarbij wordt opgemerkt dat de economische conjunctuur na 1999 is teruggelopen en dat hierdoor de onroerendgoedpraktijk het zwaar te verduren heeft. Desondanks is de commissie van mening dat herinvoering van de tariefsregulering alleen een uiterste maatregel zou zijn en zij acht dit niet wenselijk.
De commissie stelt ook een aantal positieve effecten van de marktwerking vast. Zo is de toegankelijkheid en dienstverlening verbeterd en is er sprake van innovatie en prijsdifferentiatie. Er zijn geen aanwijzingen dat de marktwerking en het liberaliseren van de tarieven leidt tot een afname van de kwaliteit en een aantasting van de integriteit binnen de beroepsgroep. Wel zijn er vaker situaties waarin de grenzen van de regels en normen worden opgezocht of volgens de tuchtrechtspraak worden overschreden. Er wordt gevreesd voor verschraling in de familiepraktijk doordat bezuinigd wordt op de informatie- en adviestaak van de notaris om kostendekkend te kunnen werken.
De commissie is van mening dat de notaris primair zelf verantwoordelijk is voor het handhaven en bevorderen van de kwaliteit van de dienstverlening. Daarnaast stelt de commissie enkele flankerende maatregelen voor, waaronder:

- strengere toetsing bij de toelating tot het ambt via een onafhankelijke commissie;

- versterking van het toezicht (surveillerende rol van de beroepsorganisatie) en verbetering van de onderzoeksmogelijkheden door het BFT;
- concentratie van het tuchtrecht naar vijf Kamers van Toezicht;
- het opstellen van kwaliteitsnormen en het invoeren van audits.

*Prijsconcurrentie in het notariaat*
In opdracht van de Commissie Hammerstein heeft EIM in 2005 een onderzoek verricht naar prijsconcurrentie in het notariaat. Dit onderzoek had tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van notarissen met de marktwerking en de liberalisering van de tarieven (EIM, 2005). Hierbij werd de aandacht vooral gericht op de onroerendgoedpraktijk. De gegevens van het Kadaster zijn bekeken en er is gesproken met notarissen, accountants van notarissen, makelaars, hypotheekadviseurs en projectontwikkelaars. Drie regio's waarin sprake was van sterke prijsconcurrentie zijn vergeleken met een regio waarin dat minder het geval was.
Uit de resultaten blijkt dat de op prijs concurrerende kantoren niet meer fouten maken in akten en dat zij niet enkel gespecialiseerd zijn in de onroerendgoedpraktijk, maar net zo actief zijn in de familiepraktijk als andere kantoren. Verder wordt geconstateerd dat deze kantoren niet bezuinigen op de controles in de registers rond een transport. Ook uit de gesprekken met de toeleveranciers komt naar voren dat de kwaliteit van de akten en de zorgvuldigheid van het proces op het oude niveau zijn gebleven. Daarbij wordt aangegeven dat de klantgerichtheid van notarissen is verbeterd en de prijzen zijn gedaald. Verder wordt opgemerkt dat de kantoren die sterk op de prijs concurreren goed georganiseerd zijn en dat zij daardoor hetzelfde werk met minder mensen kunnen doen. Vaak zijn het jongere kantoren met jonge notarissen. Slechts tijdens korte tijdelijke acties wordt er onder de kostprijs gewerkt om de aandacht op een kantoor te vestigen. Als laatste wordt opgemerkt dat klanten bereid zijn te reizen voor lagere tarieven, maar dat er geen sprake is van een landelijke markt.

*Notabelen vernieuwen*
Ook in het proefschrift van Laclé, dat in 2007 verscheen, wordt ingegaan op de gevolgen van de marktwerking in het notariaat. De resultaten van een beroepsbrede enquête en een onderzoek op kantoorniveau leidden tot een aantal conclusies. Ten eerste wordt geconcludeerd dat op kantoorniveau de marktwerking niet leidt tot verloedering, maar eerder tot opleving van het beroepsethisch handelen. Binnen kantoren worden initiatieven ontplooid om de kwaliteit te bevorderen, zoals het periodiek toetsen van het functioneren van collega's en de afhandeling van klachten. Maar ook naar buiten toe wordt aansluiting gezocht bij specialistenverenigingen, netwerken van bevriende collega's en franchise organisaties. Hiermee heeft de marktwerking geleid tot een cultuur van transparantie, openheid en verantwoording, die het mogelijk maakt integriteit op kantoorniveau te bevorderen en te bewaken.
Ten tweede wordt gesteld dat de rol van de KNB bij de bewaking van de beroepsethiek en de kwaliteit van de notariële dienstverlening lijkt af te zwakken. De plaats van de KNB wordt hierin afgezwakt door externe toezichthouders, notariële samenwerkingsverbanden en notariskantoren. Als primaire oriëntatie voor de integriteit geldt voor notarissen namelijk vooral het kantoor.
Ten derde wordt in het proefschrift opgemerkt dat het risico bestaat dat er een onzichtbare achterhoede ontstaat van notarissen die 'nergens bij horen'. Notarissen die zich niet op de KNB oriënteren en zich ook niet binnen een van de nieuwe kaders bewegen, blijven voor de beroepsgroep onzichtbaar.
Als laatste wordt geconcludeerd dat het binnen het notariaat ontbreekt aan een collectief bewustzijn. Hierdoor is het moeilijk om problemen die een collectieve aanpak vragen, op te lossen.

## 1.5 Doelstelling en onderzoeksvragen

Na de evaluatie van de Commissie Hammerstein zijn de marktomstandigheden sterk gewijzigd. In de onroerendgoedpraktijk is de prijsconcurrentie toegenomen en er zijn nieuwe

marktinitiatieven ontstaan zoals de online doe-het-zelfnotaris.[3] Tevens heeft de kredietcrisis zich in het najaar van 2008 aangediend. Door de sterke terugval van de handel in onroerend goed zien de meeste notariskantoren hun omzet sterk teruglopen. Ze zijn genoodzaakt om te bezuinigen op personeel, huisvesting of andere kostenposten en/of hun dienstverlening te vernieuwen.

Deze ontwikkelingen hebben de discussie over de marktwerking in het notariaat weer verhevigd. Verschillende notarissen vinden dat de concurrentie in het notariaat te ver is doorgeschoten. Het gevoel leeft dat de kernwaarden van het notariaat –onpartijdigheid, onafhankelijkheid en integriteit – onder druk komen te staan. Om deze waarden te verdedigen en om de kwaliteit van de vastgoedtransactie te borgen, wordt de roep om minimumtarieven in het consumentenvastgoed steeds luider (KNB jaarverslag 2008/9). In 2009 heeft een groep notarissen de belangenvereniging De Nieuwe Stempel opgericht. Deze vereniging pleit voor vaste basistarieven voor bepaalde handelingen in de vastgoedpraktijk. Tevens schrijft in 2009 een groep verontruste notarissen en hoogleraren in een open brief aan het bestuur van de KNB dat de marktwerking zo ver is doorgeschoten dat de continuïteit en integriteit van het notariaat op het spel staan (Van der Deijl, Oosterdijk, Van Gerven, & De Wit, 2009). Zij verwijzen hierbij onder andere naar tuchtrechtzaken tegen notarissen die ‘hun rug niet recht hebben kunnen houden’ in de vastgoedpraktijk en notarissen die ‘niet met hun vingers van derdengelden zijn afgebleven’. Zij pleiten voor het verplicht stellen van minimale werkzaamheden in het consumentenvastgoed, gekoppeld aan de invoering van minimumtarieven. Ook wijdt de stichting ter Bevordering der Notariële Wetenschap in november 2009 een symposium aan het fenomeen marktwerking binnen het notariaat. Ook hier blijken de meningen over de wenselijkheid van de marktwerking verdeeld (Stollenwerck, Isensee, Baarsma et al. 2010).

Tijdens het vragenuur in de Tweede Kamer op 6 oktober 2009 heeft de staatssecretaris van Justitie het verzoek om minimumtarieven in het consumentenvastgoed afgewezen. Wel heeft ze toegezegd om ‘eens samen met de KNB na [te] gaan of het mogelijk is om een kwaliteitsvergelijking te maken’. De Directie Rechtsbestel heeft vervolgens het WODC verzocht onderzoek te doen naar de kwaliteitsontwikkeling binnen het notariaat. Daarbij werd tevens gevraagd om het EIM-onderzoek van 2005 te herhalen.

De doelstelling van het onderhavige onderzoek is drieledig. We proberen inzicht te krijgen in: (1) de marktontwikkelingen binnen het notariaat, (2) de kwaliteit van de dienstverlening van notarissen, (3) het verband tussen marktwerking en vraaguitval en de kwaliteit van de notariële dienstverlening.

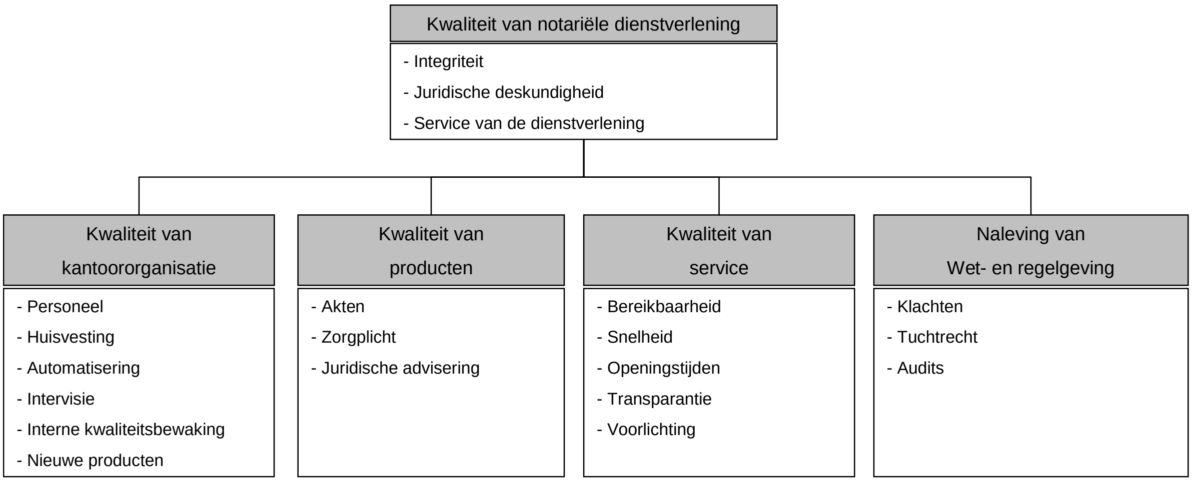
Kwaliteit is een lastig meetbaar concept. In paragraaf 1.3 hebben we drie dimensies van kwaliteit van notariële dienstverlening onderscheiden: integriteit, juridische deskundigheid en commerciële dienstverlening. In ons onderzoek kijken we in hoeverre deze kwaliteitsaspecten tot uitdrukking komen in:

- de kwaliteit van de kantoororganisatie;
- de kwaliteit van de producten;
- de kwaliteit van de service naar de klant;
- de naleving van bepalingen uit de Wna, verordeningen en andere wet- en regelgeving.

Met behulp van deze indeling hopen we inzicht te krijgen in de verschillende kwaliteitsaspecten van de notariële dienstverlening en of verschillen in kwaliteit eventueel samenhangen met de versterkte marktwerking en de vraaguitval. In figuur 1.1 zijn de kwaliteitsaspecten schematisch weergegeven.

**Figuur 1.1 Kwaliteit van notariële dienstverlening**

[3] NRC-Handelsblad, 20-juli 2009. Online doe-het-zelfnotaris zet slechts een handtekening.




De probleemstelling van dit onderzoek luidt:
Hoe heeft de kwaliteit van de notariële dienstverlening zich de afgelopen jaren ontwikkeld en is er een relatie tussen de kwaliteit en marktwerking en vraaguitval?

Bovenstaande probleemstelling wordt onderzocht aan de hand van de volgende onderzoeksvragen:

5 Hoe heeft de markt zich ontwikkeld? We kijken daarbij naar de volgende aspecten:

- Vraag naar en aanbod van notariële diensten:
  - aantal gepasseerde akten;
  - aantal kantoorvestigingen, aantal (kandidaat-)notarissen;
  - marktniveaus en klanten;
  - vraag en aanbod vergeleken.
- Tarieven:
  - prijsindexcijfers;
  - variatie in tarieven.
- Bedrijfseconomische situatie van kantoren:
  - omzet, kosten, winst;
  - solvabiliteit en liquiditeit;
  - verscherpt toezicht.

6 Hoe hebben de diverse aspecten van de kwaliteit van de notariële dienstverlening zich de afgelopen jaren ontwikkeld?

- Kwaliteit van de kantoororganisatie: personeel, huisvesting, automatisering, intervisie, interne kwaliteitsbewaking, nieuwe producten.
- Kwaliteit van producten: akten, advisering, zorgplicht.
- Kwaliteit van service: bereikbaarheid, snelheid, openingstijden, transparantie en voorlichting.
- Naleving van wet- en regelgeving: klachten, tuchtrechtzaken, uitkomsten van audits.

7 Is er een verband tussen marktwerking en vraaguitval en de kwaliteit van de notariële dienstverlening?

8 Wat zijn de ontwikkelingen in het notariaat ten aanzien van de prijs-kwaliteitverhouding ten opzichte van de uitkomsten van het EIM-onderzoek van 2005?

## 1.6 Methoden van onderzoek

Voor de dataverzameling is gebruik gemaakt van verschillende bronnen. Om een beeld te scheppen van de *markt* van notarisdiensten is gebruik gemaakt van de volgende gegevens:

- Gegevens over het aantal notariële akten zijn opgevraagd bij de Belastingdienst, de KNB en het CTR.
- Prijsindexcijfers voor notariële tarieven zijn afkomstig van het CBS.
- Gegevens over het aantal (kandidaat-)notarissen en kantoorvestigingen zijn afkomstig van de KNB.
- Bedrijfseconomische gegevens van notariskantoren zijn afkomstig van het BFT (zie bijlage 2).

Om een zo breed mogelijk beeld van verschillende *kwaliteitsaspecten* te krijgen, is informatie verzameld via interviews, statistieken over klachten en tuchtzaken, Kadastergegevens en het bestuderen van literatuur. Tevens heeft het WODC EIM opdracht gegeven onderzoek te doen naar fouten in onroerendgoedakten die het Kadaster registreert en het oordeel van ketenpartners over de notariële dienstverlening (EIM, 2010).
De periode waarover ontwikkelingen worden gerapporteerd varieert en is afhankelijk van de beschikbaarheid van gegevens. Over sommige aspecten zijn gegevens vanaf 1994 voorhanden, van andere aspecten is alleen de huidige stand van zaken bekend.

### *1.6.1 Semi-gestructureerde interviews*

De interviews hebben telefonisch of *face-to-face* plaatsgevonden. Het zijn semi-gestructureerde gesprekken waarbij van tevoren opgestelde vragen en thema's de rode draad van het gesprek vormen. De gehanteerde vragen- en themalijsten zijn te vinden op de website van het WODC.[4]
Er zijn interviews gehouden met de volgende personen:

- drie vertegenwoordigers van de KNB;
- negen auditoren, die ieder 30 tot 40 audits hebben uitgevoerd binnen het *peer review* systeem;
- drie vertegenwoordigers van het BFT;
- vijf voorzitters en twee secretarissen van vijf Kamers van Toezicht, twee uit de Randstad en drie verspreid over het land;
- vier ringvoorzitters, twee uit de Randstad en twee elders uit het land;
- één bewaarder van het Kadaster;
- vertegenwoordigers van de Vereniging Eigen Huis (2) en de Consumentenbond (1).

*KNB.* De KNB heeft tot taak om een goede beroepsuitoefening en vakbekwaamheid van notarissen te bevorderen, de eer en het aanzien van het ambt te bewaken en verordeningen te maken die aan de voorgenoemde taken bijdragen. De KNB is een publiekrechtelijke beroepsorganisatie met verordenende bevoegdheden. Ze mag dwingende voorschriften opleggen aan de beroepsgroep en interne beroeps- en gedragsregels uitvaardigen waar alle leden zich aan moeten houden.
De KNB geeft ook richtlijnen voor kwaliteit. De kwaliteitsnormen zijn op hoofdlijnen vastgelegd in de vorm van open normen en bieden ruimte aan de notaris om op eigen wijze invulling aan de uitvoering te geven. Een op ISO-normering gebaseerd kwaliteitshandboek dat enige tijd geleden is ontwikkeld, werd niet door de ledenraad geaccepteerd als algemeen geldend. Het kwaliteitshandboek bevat normen op het gebied van de organisatie van het notariskantoor, de oriëntatie en de opdrachtaanvaarding, het uitvoeren van de opdracht, het passeren van de akte, de nazorg en de ondersteunende processen.

[4] ww.wodc.nl/ volgt

De KNB houdt zicht op kwaliteitsontwikkelingen binnen het veld via de peer reviews, de klachten over notarissen die bij de KNB worden ingediend, de rechtsvragen en ethische vragen die notarissen telefonisch stellen aan het Notarieel Juridisch Bureau en de vertrouwensnotarissen. Ook krijgt de KNB informatie via ledenvergaderingen, ringvergaderingen, contacten met de Kamers van Toezicht (KvT) en het Bureau Financieel Toezicht (BFT).

*Auditoren.* In 2007 is de KNB gestart met intercollegiale audits in het kader van de Wet identificatie bij dienstverlening (Wid) en de Wet Melding ongebruikelijke transacties (Wet Mot). In 2009 is deze audit onderdeel geworden van een bredere kwaliteitstoetsing in het kader van de Verordening op de kwaliteit. Het is een *intercollegiale kwaliteitstoetsing* door notariële deskundigen naar de wijze waarop de notaris voldoet aan de normen van kwaliteit en integriteit. Het onderzoek vindt plaats op basis van gesprekken en het doornemen van dossiers met de notaris en medewerkers van de notaris. Het gaat hierbij niet primair om de wijze waarop het kantoor is georganiseerd, maar om de professionaliteit en integriteit van de notaris en kandidaat-notaris in zijn beroepsuitoefening. Daartoe opgeleide beroepsgenoten voeren deze zogenoemde *peer reviews* uit aan de hand van een leidraad met kwaliteitscriteria. De auditoren vormen zich een beeld van de gehele praktijk, beoordelen dossiers en spreken met medewerkers van het kantoor (notarissen en kandidaat-notarissen, receptie, financiële administratie, notarieel medewerkers). Het gaat hierbij dus om een interne kwaliteitstoetsing door en vanuit de beroepsgroep zelf. De KNB selecteert de auditoren en leidt hen op. Auditoren mogen vervolgens maximaal drie jaar lang peer reviews uitvoeren.
Tussen 2007 en eind 2010 zijn alle notariskantoren minimaal één maal bezocht. Daarvan zijn tussen maart 2009 en eind 2010 ongeveer 500 kantoren (van de ongeveer 850 kantoren) geaudit in het kader van de *peer review*.[5] Zestig kantoren daarvan waren al eens geaudit in het kader van de Wid/Mot.

*BFT.* Het BFT houdt toezicht op de naleving van financiële en administratieve verplichtingen van notarissen. Dit komt neer op de volgende activiteiten:

- Toezicht houden op het verplicht bijhouden van de administratie van werkzaamheden en het kantoorvermogen, op het verplicht aanhouden van een rekening voor derdengelden en daaruit slechts betalingen doen in opdracht van de rechthebbende en toezicht houden op de verplichte inzending van kwartaalcijfers en jaarstukken aan het BFT.
- Onderzoek doen naar het beheer van de beroepspraktijk, op eigen initiatief of op verzoek van de Kamer van Toezicht.
- Melding maken aan de tuchtrechter van bevindingen die aanleiding kunnen geven tot tuchtmaatregelen, al dan niet in de vorm van een klacht.

Het BFT controleert elk jaar (en sinds begin 2009 ieder kwartaal) de financiële situatie van alle notarissen; dit betreft zowel de zakelijke als de privésituatie. De privésituatie wordt bekeken, omdat financiële verplichtingen van notarissen in de privésfeer, zoals privéschulden, ook van invloed kunnen zijn op de financiële risico’s die een kantoor loopt. Bij een selectie van notarissen voert het BFT een onderzoek uit op locatie.
Sinds 2003 is het BFT ook belast met het toezicht op de naleving van de Wet identificatie bij dienstverlening (Wid) en de Wet Melding ongebruikelijke transacties (Wet Mot). Beide wetten zijn per 1 augustus 2008 vervangen door de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Bij de naleving daarvan zijn de volgende beroepsgroepen betrokken: notarissen, advocaten, accountants, belastingadviseurs, bedrijfseconomische adviseurs en onafhankelijke juridische adviseurs. De toezichtstaken zijn binnen het BFT belegd bij de sector Wwft Toezicht.

*Kamers van Toezicht.* Alle 19 arrondissementen hebben een Kamer van Toezicht. De Kamers van Toezicht zien als tuchtrechter toe op de naleving van notariële beroepsregels. De Kamers

5 Voor meer informatie, zie KNB (2010b).

behandelen ingediende klachten. Ze treden tuchtrechtelijk op tegen handelingen of nalatingen van (kandidaat-) notarissen die in strijd zijn met de Wna, de verordeningen van de KNB of met de zorg die zij als notarissen of kandidaat-notarissen moeten vervullen ten aanzien van hun cliënten of ambt. De voorzitter van een Kamer heeft ook een toezichtfunctie en kan zelf een onderzoek instellen. Hij kan een in opspraak geraakte (kandidaat-)notaris oproepen uitleg te geven en kan zowel kantoor- als privéadministratie en afschriften van stukken verlangen. De voorzitter is verplicht tot het instellen van onderzoek als het bestuur van de KNB of het BFT een verzoek hiertoe indient.

*Ringvoorzitters.* Ringvoorzitters behandelen geschillen tussen cliënten en notarissen die voortkomen uit gedeclareerde diensten aan cliënten. Ringvoorzitters kunnen de declaratiegeschillen zelf behandelen of mandateren. Er zijn in Nederland 19 ringen.

*Kadaster.* Het Kadaster heeft zicht op de nauwkeurigheid van werken in de onroerendgoedpraktijk. Het kan hierbij gaan om inhoudelijke onvolkomenheden, maar ook om procedurele fouten als het niet op de juiste manier aanleveren van stukken. Ook heeft het Kadaster in zekere mate zicht op het aantal recherches dat notarissen gemiddeld uitvoeren.

*Belangenorganisatie*s. Er zijn verschillende organisaties die met klachten of problemen van consumenten over de notariële dienstverlening worden geconfronteerd. Deze organisaties hebben door hun ervaringen ook zicht op de kwaliteit van dienstverlening van het notariaat. Voorbeelden van belangenorganisaties zijn de Vereniging Eigen Huis en de Consumentenbond.

*Ketenpartners.* De ketenpartners van het notariaat – makelaars, hypotheekadviseurs en projectontwikkelaars – hebben veel ervaring met de notariële dienstverlening, omdat ze namens (particuliere) afnemers handelen bij de aankoop van een woning en/of het verkrijgen van een hypotheek. EIM heeft met deze ketenpartners gesproken om hun oordeel over de dienstverlening van het notariaat te onderzoeken.

### *1.6.2 EIM-onderzoek*

Het EIM heeft onderzoek verricht naar prijsconcurrentie in het notariaat en bepaalde kwaliteitsaspecten. Hiervoor hebben zij gekeken naar fouten in onroerendgoedakten en interviews gehouden met ketenpartners (makelaars, hypotheekadviseurs en projectontwikkelaars) en notarissen (zie EIM, 2010).
In het EIM-onderzoek stonden de volgende vragen centraal:

1. In hoeverre zijn er verschillen tussen prijsvechterskantoren en niet-prijsvechterskantoren en prijsvechtersregio’s en niet-prijsvechtersregio’s in:
   - het aantal door het Kadaster geregistreerde fouten en onvolkomenheden in akten en de kwaliteit van akten volgens het oordeel van ketenpartners?
   - efficiency, hantering kwaliteitsnormen en kantoororganisatie?
   - de klantgerichtheid in de beleving van ketenpartners (zoals makelaars, hypotheekadviseurs, projectontwikkelaars): bereikbaarheid, snelheid van handelen, transparantie over prijs en product?
   - de financiële situatie van een kantoor?
2. Wat zijn de ontwikkelingen ten opzichte van de uitkomsten van het EIM-onderzoek van 2005?

Voor het onderzoek is aangesloten bij de werkwijze en keuzes van het onderzoek uit 2005. Dat wil zeggen:

- keuze voor onderzoek in vier regio’s (drie prijsvechtersregio’s en een referentieregio),
- onderzoek van kadastergegevens (attendering niet inschrijving en verzoek tot verbetering),
- telefonische enquête onder zakelijke relaties in de vier regio’s (40 per regio),
- interviews met notarissen in de vier regio’s (vier per regio).

### *1.6.3 Beperkingen*

In het onderhavige onderzoek proberen wij op betrouwbare wijze de kwaliteit van de notariële dienstverlening in beeld te brengen. Wij doen dit door gebruik te maken van veel verschillende bronnen en te spreken met personen van verschillende instanties. Desondanks kent dit onderzoek ook beperkingen.
Ten eerste is de kwaliteit van de notariële dienstverlening een zeer ruim begrip. Wij proberen dit begrip in te kaderen door ons te richten op verschillende aspecten van de kwaliteit van notariële dienstverlening: de kantoororganisatie, producten, service en naleving van de wet- en regelgeving. Vooral de kwaliteit van producten is moeilijk te meten. De inhoudelijke kwaliteit van akten kan alleen door beroepsgenoten worden beoordeeld en zelfs dat is lastig, omdat uit een akte nog niet blijkt of deze goed is toegesneden op de persoonlijke omstandigheden van de betrokkenen. Daarvoor zou men bij het gesprek tussen de notaris en de klant aanwezig moeten zijn. Hetzelfde geldt voor de kwaliteit van de zorgplicht van de notaris. Ook deze is moeilijk vast te stellen. Informatie over de kwaliteit van producten baseren wij voornamelijk op de oordelen van auditoren. Zij baseren zich hierbij op de kwaliteit van de dossiers en de gesprekken die zij met notarissen en medewerkers hebben tijdens de audits. Deze methode brengt tevens met zich mee dat we met betrekking tot deze kwaliteitsaspecten voornamelijk de huidige stand van zaken weer kunnen geven en niet ontwikkelingen over de tijd.
Ten tweede hebben wij in het kader van dit onderzoek weliswaar gegevens verzameld van een breed scala aan instanties, zij hebben allen slechts zicht op een beperkt deel van de notariële dienstverlening. Zo heeft het Kadaster geen informatie over de financiële situatie van kantoren en heeft het BFT geen informatie over de kwaliteit van producten. De meeste instanties houden geen gegevens bij met betrekking tot kantoorkenmerken. Bovendien zijn de gegevens die wij van verschillende instanties hebben gekregen, geanonimiseerd waardoor wij deze niet kunnen koppelen aan tariefinformatie of andere kantoorkenmerken.
Ten derde is het moeilijk om de gevolgen van de marktwerking en de gevolgen van de vraaguitval los van elkaar te zien. Had de vraaguitval minder verstrekkende gevolgen gehad voor het notariaat wanneer er geen sprake was geweest van marktwerking? Naar het antwoord op deze vraag kunnen we enkel gissen.

## 1.7 Opbouw van het rapport

Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van de marktontwikkelingen. Hierbij wordt ingegaan op de verhouding tussen vraag en aanbod van notariële diensten, de tarieven en de bedrijfseconomische situatie van kantoren. In hoofdstuk 3, 4 en 5 wordt achtereenvolgens ingegaan op de kwaliteit van de kantoororganisatie, op de kwaliteit van producten en op de kwaliteit van de service. In hoofdstuk 6 brengen wij vervolgens de naleving van de wet- en regelgeving in kaart. Dit doen wij onder andere aan de hand van het aantal klachten en tuchtrechtszaken. In de slotbeschouwing (hoofdstuk 7) worden de conclusies uit de verschillende hoofdstukken samengevat. Tevens proberen wij deze te integreren tot een totaalbeeld van de kwaliteit van de notariële dienstverlening.

# 2 Marktontwikkelingen

In de verschillende discussies over de kwaliteit van de notariële dienstverlening is gewag gemaakt van de gevolgen van prijsconcurrentie en de crisis in de onroerendgoedmarkt. Om een beeld te krijgen van de marktontwikkelingen binnen het notariaat brengen we in dit hoofdstuk in kaart hoe vraag en aanbod, tarieven en de bedrijfseconomische situatie van notariskantoren zich hebben ontwikkeld. We richten ons daarbij op de volgende aspecten:

1 Vraag naar en aanbod van notariële diensten:
   - aantal gepasseerde akten;
   - aantal kantoorvestigingen, aantal (kandidaat-)notarissen;
   - marktniveaus en klanten;
   - vraag en aanbod vergeleken.
2 Tarieven:
   - prijsindexcijfers;
   - differentiatie in tarieven.
3 Bedrijfseconomische situatie van kantoren:
   - omzet, kosten, winst;
   - solvabiliteit en liquiditeit;
   - verscherpt toezicht.

## 2.1 Vraag en aanbod van notariële diensten

*De vraag naar notariële akten*

Notariskantoren drijven vooral op de vraag naar notariële akten. Naast het opmaken van akten kan de notaris ook andere juridische werkzaamheden verrichten. Hierbij kan men denken aan voorbereidend en adviserend werk op notarieel-juridisch gebied, zoals het opstellen van (onderhandse) huurcontracten en aandeelhoudersovereenkomsten en het adviseren in het kader van *estate planning*, *mediation* en het IT-notariaat. Hoe groot het aandeel van deze activiteiten is, is niet bekend. Volgens gegevens van het CBS werd in 2001 94% van de netto omzet van een notariskantoor gerealiseerd met het opmaken van notariële akten. Gegevens over de jaren daarna zijn er helaas niet.

De akten die notarissen opmaken liggen vooral op het terrein van het registergoed, familie- en ondernemingsrecht. In figuur 2.1 is te zien dat na de invoering van de Wna het aantal akten in de registergoederenpraktijk daalde van ongeveer 1,2 miljoen in 1999 naar bijna 940 duizend in de jaren 2001-2003. In de jaren 2004-2006 trok de markt weer aan tot ongeveer 1,1 miljoen akten. Vanaf 2006 is het aantal akten in de registergoederenpraktijk drastisch gedaald tot ruim 600 duizend in 2009 en 2010.

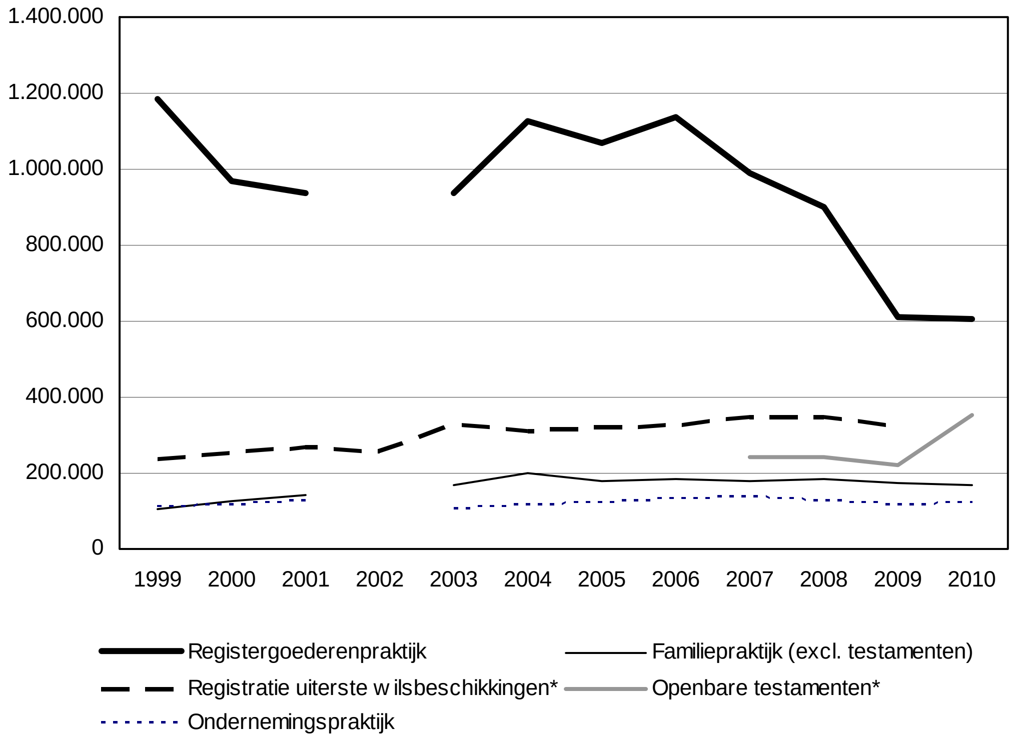
De familiepraktijk is vanaf 1999 in omvang toegenomen. Tussen 2007 en 2009 zijn er tussen de 222 en 240 duizend testamenten opgemaakt.[6] In 2010 is dat aantal flink gestegen naar ruim 350 duizend. Dit heeft waarschijnlijk te maken met wijzigingen in de successiewet per 1 januari 2010.[7] Verder worden er de laatste jaren tussen de 170 en 180 duizend andere akten in de

[6] Voor de jaren 1999-2009 zijn in figuur 2.1 het aantal geregistreerde uiterste wilbeschikkingen opgenomen. Dit zijn geen aktes, maar registraties van testamenten en uiterste wilsbeschikkingen in overige notariële akten zoals huwelijkse voorwaarden of samenlevingscontracten. Deze cijfers geven om twee redenen niet goed de vraag naar akten weer. Ten eerste kan één akte twee registraties van uiterste wilsbeschikkingen bevatten. Ten tweede worden de overige notariële akten (zoals huwelijkse voorwaarden) al in de cijfers van de categorie 'familiepraktijk (excl. testamenten)' meegeteld. Vanaf 2007 hebben we zuiverder gegevens van *akten* voor alleen testamenten.

[7] Sinds 1 januari 2010 zijn in de successiewet de tarieven en vrijstellingen voor erfbelasting gewijzigd. Echtparen die in algehele gemeenschap van goederen zijn gehuwd en een gezamenlijk vermogen tot 1,2 miljoen euro bezitten, kunnen door het wijzigen/maken van een testament voorkomen dat er erfbelasting betaald moet

familiepraktijk opgemaakt (bv. verklaringen van erfrecht, akten van huwelijkse voorwaarden, samenlevingscontracten).
Het aantal akten in de ondernemingspraktijk is na 2007 iets afgenomen van ongeveer 137 duizend naar 118 duizend akten in 2009 en 119 duizend akten in 2010.
In figuur 2.1 is ook te zien dat het aantal akten in de registergoederenpraktijk een veel grilliger verloop kent en blijkbaar veel meer conjunctuurgevoelig is dan de familie- en ondernemingspraktijk. De registergoederenpraktijk is vanaf 2006 behoorlijk geslonken, terwijl de familie- en ondernemingspraktijk redelijk stabiel zijn. Het aandeel van de registergoedakten op het totaal aantal akten is dan ook afgenomen. In 2004 had nog 67% van het totaal aantal akten betrekking op registergoed. In 2010 is dat gedaald naar 43%.
De familiepraktijk heeft dus blijkbaar niet erg veel te lijden onder de daling van het aantal vastgoedakten. Dit is opmerkelijk omdat het aantal akten in de onroerendgoedpraktijk in zekere mate kan samenhangen met het aantal akten in de familiepraktijk. De aankoop van een huis kan bijvoorbeeld aanleiding zijn om meteen een (nieuw) testament of samenlevingscontract te laten opstellen. Omdat dit zich vooral zal voordoen bij de aankoop van het eerste huis, heeft de daling in de vastgoedmarkt blijkbaar niet zoveel invloed op de omvang van de familiepraktijk.

**Figuur 2.1 Aantal notariële akten, 1999-2010**



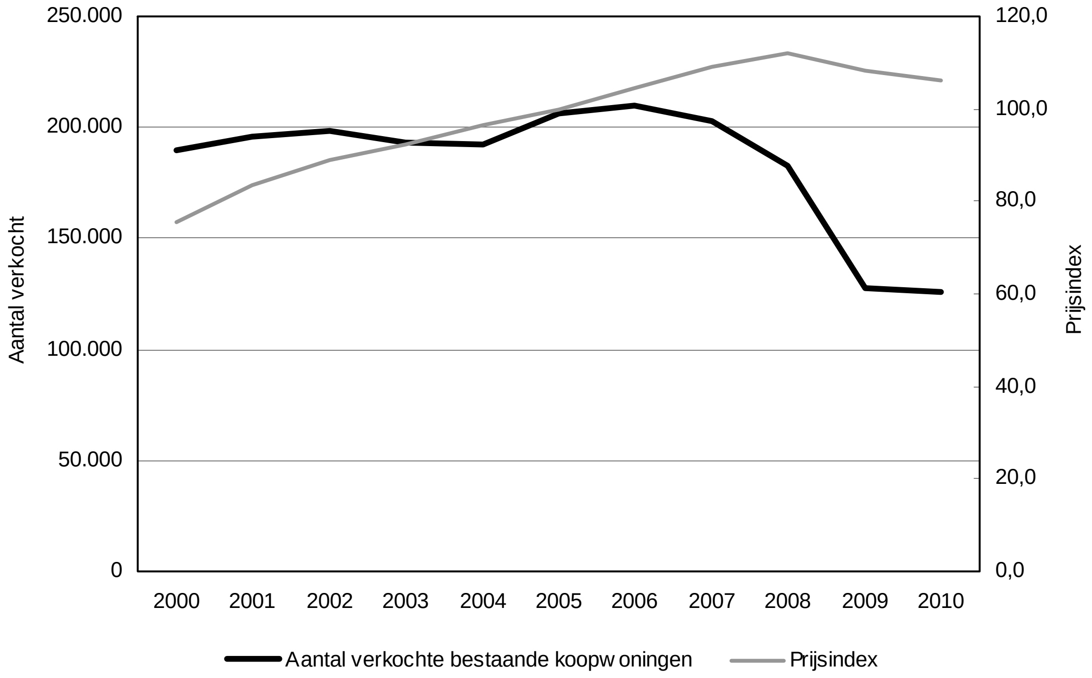

Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B2.1.
* Van 1999-2009 registraties uiterste wilsbeschikkingen (testamenten en uiterste wilsbeschikkingen in andere notariële akten; in één akte kunnen twee registraties staan), 2007-2010 aktes voor testamenten.
Bron: Belastingdienst, CTR

De vraag naar notariële diensten is voor een groot deel afhankelijk van de activiteiten op de onroerendgoedmarkt. Om een beeld te krijgen van de activiteiten op de particuliere onroerendgoedmarkt kijken we naar het aantal verkochte bestaande koopwoningen. In figuur 2.2 zien we dat het aantal verkochte woningen een dip kent in 2004, maar dan weer aantrekt in

worden over de vordering die de kinderen op de langstlevende ouder verkrijgen. Deze mogelijkheid heeft publiciteit gekregen in het programma Tros Radar.

de jaren 2005 en 2006. Daarna zakt de onroerendgoedmarkt in als gevolg van de financiële crisis. Deze ontwikkeling doet zich in alle provincies voor (zie tabel 2.2, bijlage 3). Naast het aantal verkochte koopwoningen staat de prijsindex van de verkoopprijzen weergegeven. We zien dat de huizenprijzen tot 2008 een constante stijgende lijn laten zien en daarna zijn gedaald. Omdat notariële tarieven vaak hoger zijn als de prijs van het huis toeneemt, kan dit betekenen dat er minder verdiend wordt per akte.

**Figuur 2.2 Aantal verkochte bestaande koopwoningen in Nederland en de prijsindex (2005 = 100), 2000-2010**



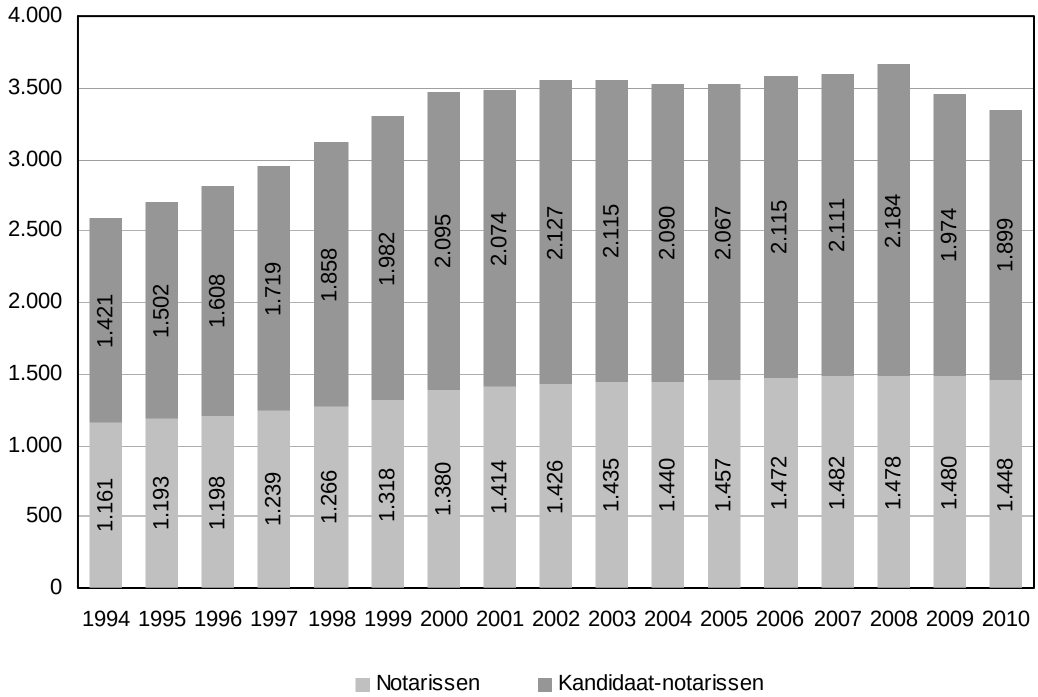

Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B2.2.
Bron: Statline, CBS

*Aantal notarissen en kandidaten*

De gevolgen van de afnemende vraag naar onroerendgoedakten vertaalt zich niet direct in minder notarissen en kandidaten na 2006. Vooral het aantal kandidaat-notarissen stijgt nog tot 2008 (zie figuur 2.3). In 2008 is het totale aantal (kandidaat-)notarissen op het hoogste niveau van de afgelopen jaren. Daarna zet de daling in. In totaal zijn er in 2010 1.448 notarissen (30 minder dan in 2008) en 1.899 kandidaat-notarissen (285 minder dan in 2008).[8]

[8] Voor meer informatie over (kandidaat)notarissen en het aantal studenten notarieel recht verwijzen wij naar Rechtspleging Civiel en Bestuur 2008.

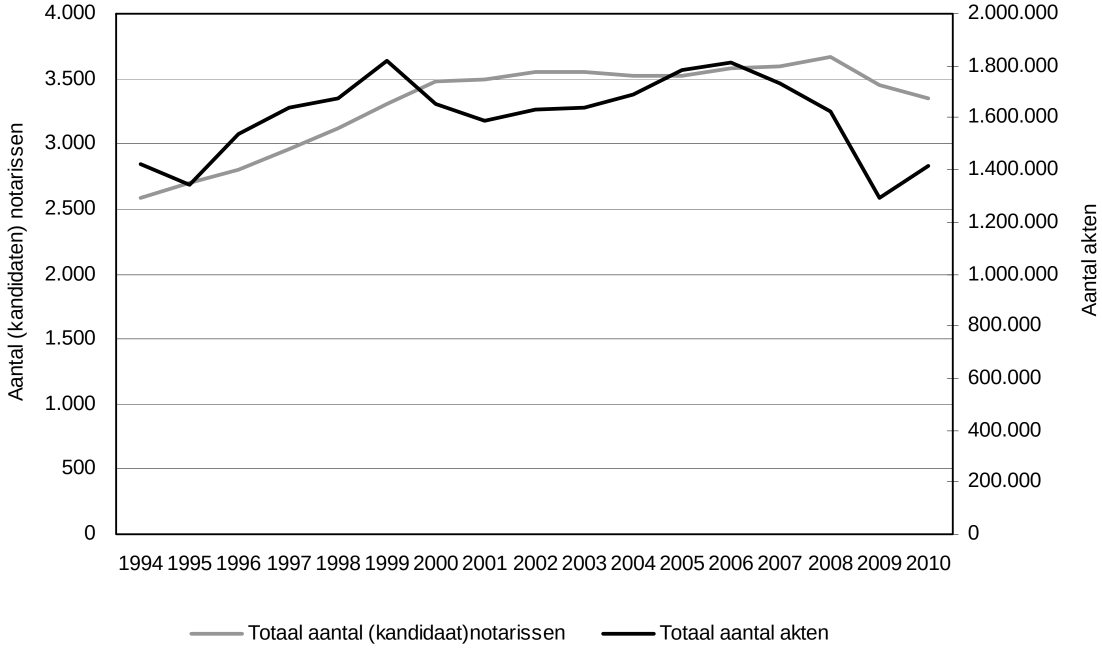
**Figuur 2.3 Aantal (kandidaat-)notarissen, 1994-2010**




Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B2.3.
Bron: KNB, peildatum jaarlijks 1 oktober

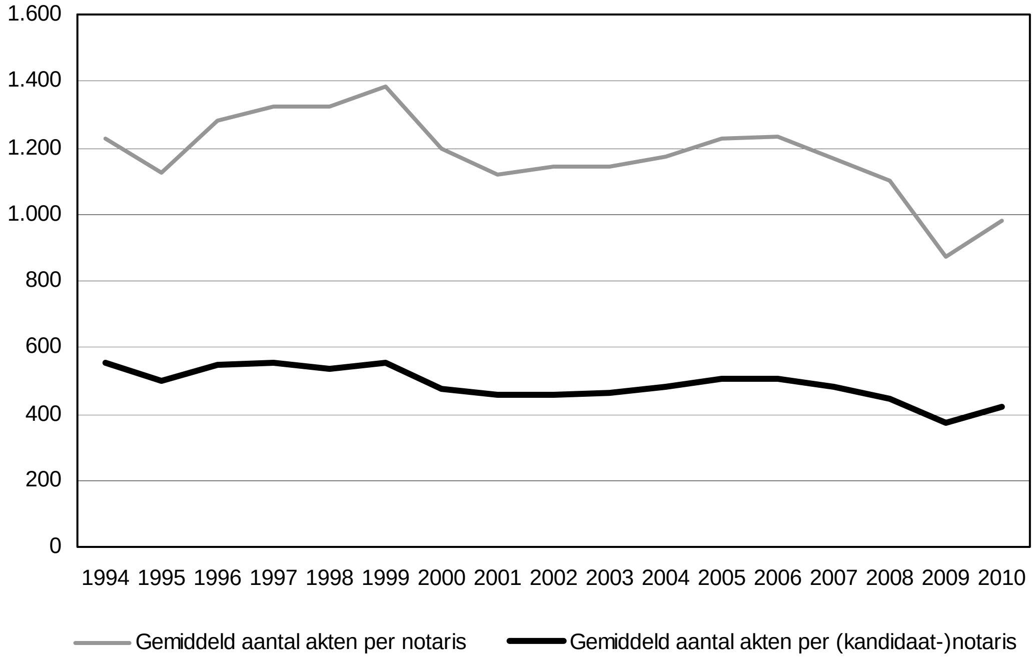
*Vraag en aanbod vergeleken*
Indien we de ontwikkeling van vraag en aanbod vanaf 1994 met elkaar vergelijken dan zien we dat er in de jaren voorafgaand aan de invoering van de Wna sprake was van een toename van vraag en aanbod (zie figuur 2.4). In 1999 worden 1,8 miljoen akten gepasseerd, daarna neemt de vraag naar akten af tot 1,6 miljoen in 2001, terwijl het aanbod licht blijft stijgen. In 2006 is het aantal akten weer gestegen tot bijna het niveau van 1999. Als na 2006 het aantal akten wederom begint te dalen, stijgt het totale aantal notarissen en kandidaten nog tot 2008. Figuur 2.4 laat tevens zien dat de productie per (kandidaat-)notaris is afgenomen. Voor 1999 ligt de lijn van het aantal akten boven die van het aantal (kandidaat-)notarissen, na 1999 is het omgekeerde het geval. In figuur 2.5 is dan ook te zien dat het gemiddeld aantal akten per (kandidaat-)notaris na 1999 doorgaans lager ligt dan de jaren ervoor, met 2009 als dieptepunt. Per (kandidaat-)notaris worden er dus na 1999 minder akten gepasseerd dan daarvoor. In 1999 passeert een notaris gemiddeld 1.382 akten, in 2009 is dat aantal per notaris gedaald tot 873. Het gemiddeld aantal akten per (kandidaat-)notaris ligt in de periode 1994-1999 veelal rond de 550, terwijl dit gemiddelde in de jaren na 1999 lager ligt met als dieptepunt 2009 (gemiddeld 374 akten).
In 2010 zien de cijfers er weer iets gunstiger uit. Na het dieptepunt in 2009 is het totale aantal akten weer gestegen van bijna 1,3 miljoen naar ruim 1,4 miljoen. Dit is echter vooral toe te schrijven aan de stijgende vraag naar testamenten door wijzigingen in de successiewet (zie noot 7). De vraag naar onroerendgoedakten ligt op hetzelfde niveau als in 2009 (zie figuur 2.1).

**Figuur 2.4 Totaal aantal akten en (kandidaat-)notarissen per jaar, 1994-2010**




Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B2.3.
Bron: KNB

**Figuur 2.5 Gemiddeld aantal akten per (kandidaat-)notaris per jaar, 1994-2010**



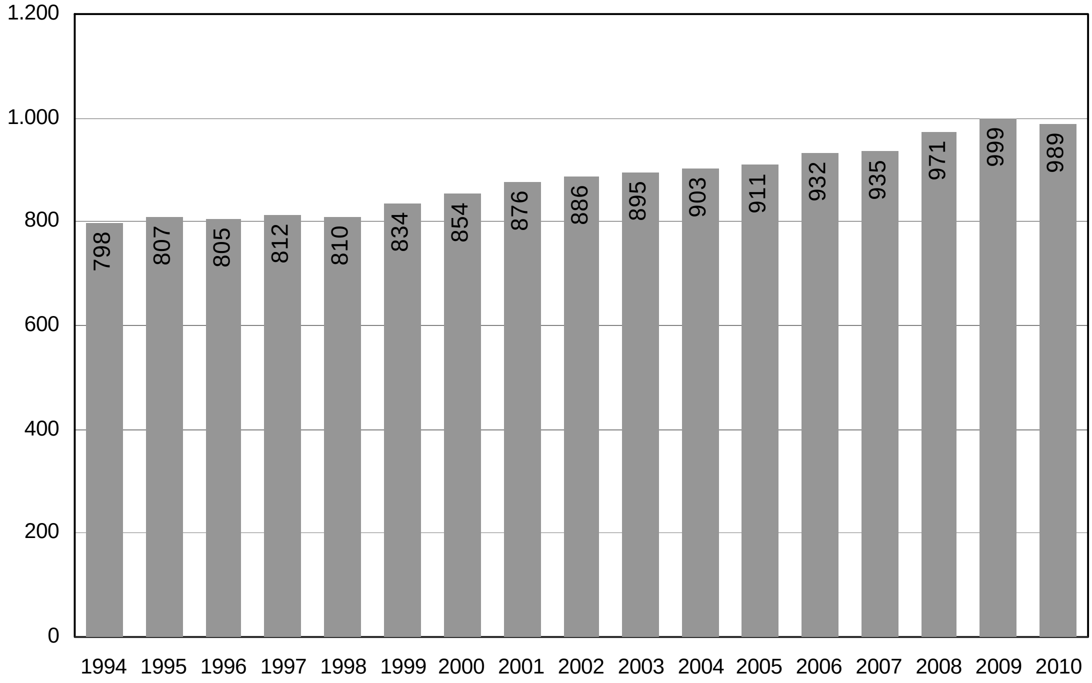

Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B2.3.
Bron: KNB, bewerking WODC

*Aantal kantoorvestigingen*

Een kantoorvestiging is in termen van de KNB een fysieke vestiging van een kantoor. Een kantoor kan meerdere kantoorvestigingen hebben. De jaren voor 1999 waren er ongeveer 800 kantoorvestigingen (zie figuur 2.6). Vanaf 1999 is er, waarschijnlijk als gevolg van de vrijere vestigingsmogelijkheden, een gestage groei te zien. Na 2007 is de toename sterker dan daarvoor. In 2009 telt Nederland 999 vestigingen, terwijl het aantal in 2010 weer is afgenomen

tot 989. Van 1998 tot 2010 is het gemiddeld aantal notarissen per vestiging gedaald van 1,6 naar 1,5. Het kan een teken zijn dat maatschappen rekening proberen te houden met bijvoorbeeld de bereikbaarheid voor de consument en dus meer vestigingen starten. Het kan ook duiden op het uiteenvallen van maatschappen.

**Figuur 2.6 Aantal notariskantoorvestigingen, 1994-2010**




Bron: KNB, peildatum jaarlijks 1 oktober

*Marktniveaus en klanten*

Niet alle kantoren bedienen eenzelfde soort klanten. De notariskantoren zijn te verdelen in drie marktniveaus (Louwerens, 2008).

Het eerste marktniveau bestaat uit de solitaire kantoren en de kleinere 'meermans'-kantoren met maximaal twee notarissen. Deze kantoren hebben een algemene praktijk. De omzet komt gemiddeld voort uit ongeveer 70% vastgoedpraktijk, 20% personen- en familierecht en 10% ondernemingsrechtpraktijk. Concurrentie op dit marktniveau speelt zich vooral lokaal, maar soms ook regionaal af. Kantoren op dit niveau zijn tevens in concurrentie met kantoren van marktniveau 2, die vaker regionaal georiënteerd zijn. Klanten zijn voornamelijk burgers en het lokale MKB.

Het tweede marktniveau wordt gevormd door de middelgrote kantoren en kent een variëteit aan typen. Op hoofdlijnen zijn er twee te onderscheiden:

- Het middelgrote kantoor, met meer dan 25 medewerkers, actief op de algemene praktijk zoals marktniveau 1, maar dan (ook) regionaal. Soms zijn er meerdere vestigingen, soms betreft het IDS-kantoren (interdisciplinaire samenwerking).
- Het middelgrote kantoor met een omvangrijke vennootschapspraktijk waardoor dit kantoor een meer zakelijke uitstraling heeft. Deze kantoren werken vaak samen met advocaten en fiscalisten of deze zijn er in dienst. Ook deze notarissen zijn veelal regionaal actief.

In vergelijking met het eerste marktniveau zijn de klanten vaker afkomstig uit het bedrijfsleven. Op het derde marktniveau zijn (top-20) kantoren actief die zich vooral richten op grote nationale of internationale bedrijven. Deze kantoren drijven vooral op het ondernemingsrecht en vastgoed. Het betreft veelal IDS-kantoren, waarin de omvang van het notariaat sterk kan verschillen: soms is die kleiner dan op het tweede marktniveau. Het notariaat is hier doorgaans sterk verweven met de rechtsgebieden van de advocatuur. Kantoren op dit niveau werken landelijk en internationaal en hebben vaak allianties met buitenlandse partners. Notarissen

vervullen hier ook vaak een adviserende functie en hun omzet is minder gebaseerd op het verlijden van akten.
De concurrentie tussen kantoren vindt plaats binnen hetzelfde marktniveau en tussen aangrenzende marktniveaus. Concurrentie tussen niveau 1 en niveau 3 komt weinig voor. De daling van het aantal onroerendgoedakten vanaf 2006 zal waarschijnlijk een sterker effect hebben op het eerste en tweede marktniveau dan op het derde marktniveau. De economische crisis heeft echter ook gevolgen voor het derde marktsegment. Het aantal (kandidaat)notarissen is ook in dit segment tussen 2009 en 2011 gedaald. In de top 30 van advocaten- en notariskantoren nam het aantal (kandidaat-)notarissen in die periode af van 601 naar 533 (KSU, 2009; SDU, 2011).
De wijze waarop notariskantoren aan klanten komen, verschilt sterk tussen kantoren (EIM, 2010). Er zijn kantoren die het vooral moeten hebben van doorverwijzingen van makelaars en hypotheekadviseurs en die veel investeren in relaties met deze verwijzers. Het lokale en regionale netwerk is voor hen essentieel. Andere kantoren richten zich hier juist niet op. Mond-tot-mondreclame is voor veel kantoren nog steeds van groot belang. Daarnaast wordt er ook nog steeds geadverteerd in plaatselijke media. Het gebruik van het internet als manier om aan klanten te komen, verschilt sterk tussen kantoren. Er zijn kantoren die een uitgebreide website hebben met prijsinformatie en/of mogelijkheden om offertes op te vragen. Sommige kantoren zijn via meerdere websites bereikbaar en investeren er in om hoog op internet vindbaar te zijn. Tevens zijn er vergelijkingssites zoals de goedkoopstenotaris.nl waarmee kantoren klanten werven. Daarnaast zijn er ook kantoren die slechts een eenvoudige sobere website hebben en/of zich juist niet (meer) willen profileren als (goedkope) notaris op vergelijkingssites. Het leidt tot veel verzoeken om prijsopgaven die onvoldoende leiden tot opdrachten omdat men toch nooit de goedkoopste is.
Onderzoek van de Consumentenbond (2011) naar ervaringen die consumenten de afgelopen vijf jaar met notarissen hebben gehad, wijst uit dat slechts 41% een offerte heeft aangevraagd. Als er een offerte wordt aangevraagd doet 78% dat bij twee of drie notarissen. Verder kiest ongeveer 20% van de consumenten een notaris na een vergelijking van tarieven op internet. Anderen vragen rond in hun omgeving of kiezen voor de notaris om de hoek. Mensen laten zich voor een hypotheekakte vaak leiden door de tussenpersoon of hypotheekverstrekker.

*Samenwerkingsverbanden tussen notarissen*
Er zijn steeds meer notarissen die deelnemen aan een samenwerkingsverband om gezamenlijke activiteiten te ontplooien op het gebied van ICT, voorlichting, marketing, kennisvergroting (cursussen, trainingen en deelname aan een kennisnetwerk) en collegiaal overleg. Voorbeelden van dergelijke samenwerkingsverbanden zijn Netwerknotarissen en Formaat notarissen.
Er zijn ook samenwerkingverbanden die diensten tegen lage prijzen aanbieden, zoals de Huismerknotaris, de Aktienotaris of Vivaldi notarissen. Het komt ook voor dat kantoren een goedkope nevenvestiging hebben die is aangesloten bij een dergelijke keten.
Samenwerkingsverbanden bieden ook de mogelijkheid om bepaalde kosten te delen met andere kantoren of door schaalvoordelen goedkoper in te kunnen kopen (bijvoorbeeld computers, supplies, verzekeringen, cursussen of tijdschriften).

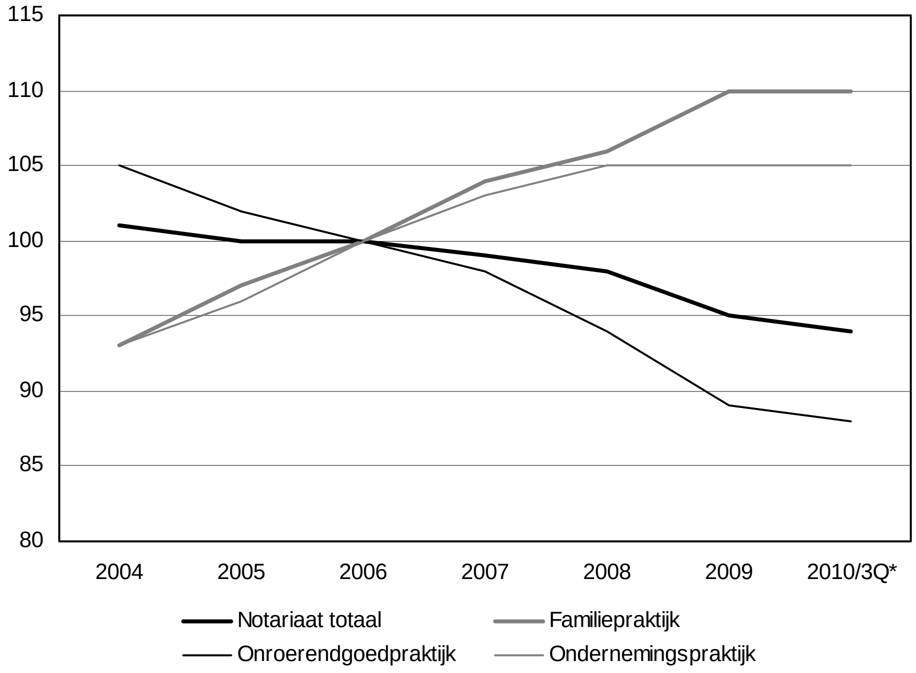
## 2.2 Ontwikkeling tarieven

*Prijsindexcijfers*
De tarieven in de familie- en ondernemingsrechtpraktijk zijn in of al voor 1999 vrijgelaten. Voor de onroerendgoedpraktijk bestond een overgangssituatie en waren de tarieven vanaf 2003 volledig vrij. Onderzoek naar tarieven van standaardakten in 2000 en 2004 heeft laten zien dat in die jaren de familiepraktijk duurder is geworden en de onroerendgoedpraktijk goedkoper. Dat de prijzen in de familiepraktijk zouden stijgen, werd vooraf al ingecalculeerd omdat er sprake was van kruissubsidiëring met de onroerendgoedpraktijk. Vanaf 2004 heeft het CBS prijsindexcijfers voor het notariaat ontwikkeld. Het CBS stelt de indexcijfers vast aan de hand

van modelprijzen voor standaardakten (voor kantoren tot 100 werknemers) en gerealiseerde uurtarieven (voor bedrijven met meer dan 100 medewerkers).
Tussen 2004 en 2009 zet dezelfde trend door als de jaren daarvoor: de prijzen voor standaardakten in de onroerendgoedpraktijk dalen en in de familiepraktijk stijgen (zie figuur 2.7). In 2009 liggen de prijzen in de onroerendgoedpraktijk 16% lager dan in 2004, maar in de familiepraktijk en de onroerendgoedpraktijk liggen de tarieven respectievelijk 17 en 12% hoger.
Tussen 2009 en 2010 hebben zich geen grote wijzigingen voorgedaan. De tarieven in de familie- en ondernemingsrechtpraktijk zijn niet verder gestegen, maar op hetzelfde niveau gebleven als het jaar ervoor. Ook de prijzen in de onroerendgoedmarkt dalen niet meer zo scherp en zijn tussen 2009 en 2010 met 1% afgenomen.
Omdat de omzet van notariskantoren gemiddeld genomen voor een belangrijk deel afkomstig is van de onroerendgoedpraktijk (in 2004 gemiddeld 67%), is het totale prijsindexcijfer van het notariaat tussen 2004 en 2010 met 7% gedaald. Geringe tariefdalingen voor onroerendgoedakten die veel voorkomen, kunnen dus vanwege de omvang van het aantal akten dat ermee gemoeid is grote gevolgen hebben voor de omzet van een kantoor.
Bij deze uitkomsten moeten de volgende kanttekeningen worden gemaakt:

- De tarieven zijn voor een beperkt aantal standaardakten opgevraagd. Naarmate de situatie complexer is en meer maatwerk moet worden geleverd, zullen de tarieven vaak hoger liggen (zie ook hoofdstuk 5).
- Het kan zijn dat de lage prijs voor een akte alleen geldt onder bepaalde condities, die in de praktijk moeilijk te realiseren zijn.

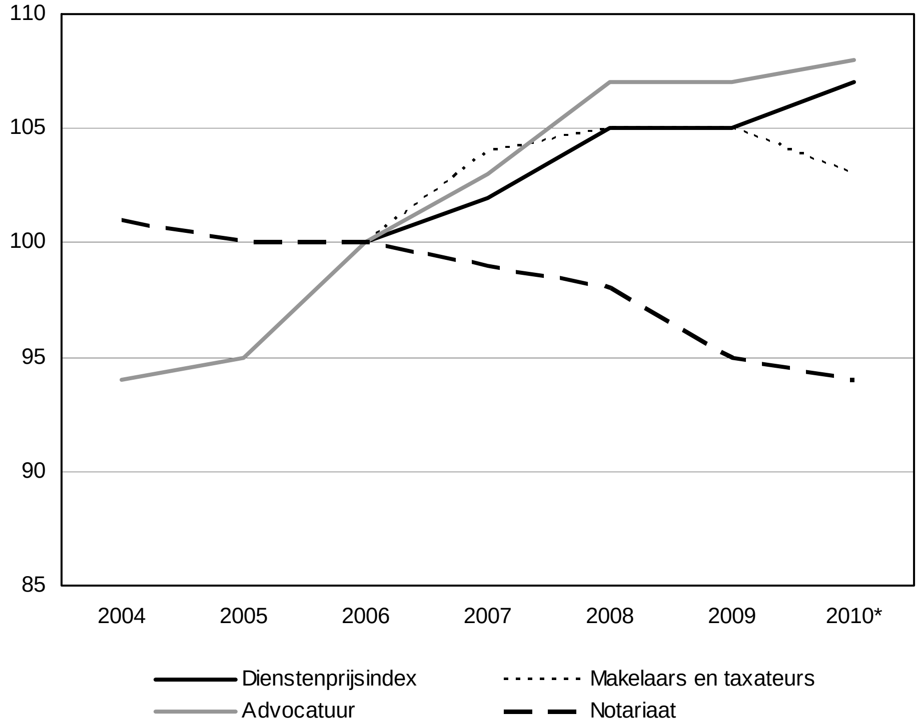
**Figuur 2.7 Prijsindexcijfers diensten van notarissen, 2004-2010* (index 2006=100)**




Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B2.4.
* Gemiddelde eerste 3 kwartalen.
Bron: CBS, Statline

Ook in vergelijking met andere beroepsgroepen zijn de diensten van notarissen goedkoper geworden. In figuur 2.8 is te zien dat de dienstprijzen van het notariaat vanaf 2004 zijn gedaald, terwijl die van advocaten zijn gestegen. De gevolgen van de vastgoedcrisis gaan ook niet aan makelaars en taxateurs voorbij. Ook hun dienstprijzen zijn gedaald na 2008.

**Figuur 2.8 Dienstenprijzen commerciële dienstverlening, index 2006=100**




Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B2.5.
* Gemiddelde eerste 3 kwartalen.
Bron: CBS, Statline

*Variatie in tarieven*
Er is ook een behoorlijke variatie in tarieven voor eenzelfde soort standaardakte. Dit blijkt zowel uit onderzoek (Wils e.a., 2004; Consumentenbond, 2008, 2009) als uit de tarieven op de site DeGoedkoopsteNotaris.nl. Ongeveer 650 kantoren hebben hierop tarieven gepubliceerd. Via die site kan men een akte selecteren en een plaats, postcode of regio. Dit levert een lijst met notarissen op, waarbij de tarieven voor standaardakten staan vermeld. Diverse kantoren of samenwerkingsverbanden hebben ook sites waar uitgebreide informatie over verschillende tarieven is te vinden. Daarnaast zijn er sites die niet direct tariefinformatie geven, maar die de mogelijkheid bieden om offertes op te vragen (bv. notaristarieven.nl en notarisvergelijken.nl.). Sommige kantoren hanteren een lager tarief maar voor een beperkte periode. Als het te druk wordt, gaat de prijs weer omhoog. Diverse kantoren hebben aangegeven ooit met lage tarieven in de onroerendgoedpraktijk te zijn begonnen. Inmiddels werken ze nog steeds met lage tarieven maar hoeven ze niet per se de goedkoopste te zijn. Er zijn ook kantoren die zich bewust niet willen profileren als goedkope notaris (EIM, 2010).
Enkele notarissen hebben de indruk dat klanten in 2010 minder grote afstanden afleggen voor goedkopere akten dan in 2005 (EIM, 2010). Dit komt waarschijnlijk deels doordat de prijsverschillen tussen regio's kleiner zijn geworden. Een andere factor die mee kan spelen, is de rol van makelaars en andere verwijzers. Zij stellen soms voorwaarden[9] aan hun klanten bij de keuze van een notaris.

*A- en B-merken*
Een lage prijs hoeft niet te betekenen dat een kantoor onder de kostprijs werkt en daardoor minder kwaliteit kan leveren en/of op termijn het hoofd niet meer boven water zal kunnen houden. Die kostprijs hangt af van de efficiency van het kantoor en het inkomen dat de notaris

[9] Bijvoorbeeld eventuele reiskosten en uren moeten worden vergoed als de koper een notaris buiten een bepaalde regio kiest.

zichzelf toedicht. De lage tarieven kunnen worden gehanteerd door een efficiënte bedrijfsvoering, bijvoorbeeld door:

- het standaardwerk te laten verrichten door minder ervaren en dus goedkoper personeel;
- de telefonische bereikbaarheid te beperken tot bijvoorbeeld de ochtenduren;
- het kantoor zelf de dag en tijdstip van afspraken te laten bepalen;
- de klant meer zelf te laten doen (bv. doehetzelfnotaris.nl);
- het kantoor te vestigen in een relatief goedkope kantoorruimte.

Daarnaast kunnen notariskantoren die sterk concurreren op de prijs dit compenseren met hoeveelheid. Het zijn kantoren die zich richten op grote hoeveelheden standaardakten in het onroerend goed tegen lage prijzen. De meer traditionele kantoren hebben juist deze akten verloren aan de prijsvechters. Er zijn kantoren die op deze ontwikkeling inspelen door zelf een soort ‘B-merk’ te introduceren of een nevenkantoor op te zetten voor de standaardakten. De dienstverlening is hierbij uiterst sober, de werkprocessen zijn zo efficiënt mogelijk ingericht (standaardproducten tegen standaardprijzen). De kantoren behouden hiermee omzet en daarnaast trekken ze ook klanten aan die toch meer diensten van de notaris nodig blijken te hebben (EIM, 2010).

## 2.3 De financiële situatie van kantoren

*Omzet, kosten en winst*

De ontwikkeling van tarieven en het dalende aantal akten zien we terug in de dalende omzetcijfers van notariskantoren. Het BFT spreekt van een ‘kantoor’ als het een ‘financiële eenheid’ betreft.[10] Figuur 2.9 is gebaseerd op BFT-gegevens van kantoren die geen interdisciplinair samenwerkingsverband (IDS) zijn (dus geen kantoor met advocaten of belastingadviseurs). De gegevens van het BFT telden de afgelopen jaren ongeveer 60 IDS kantoren. Het BFT krijgt inzicht in de financiële positie van de notarissen en de notariskantoren door de verplichte jaarstukken die notarissen moeten aanleveren en door het controleren van de derdenrekening. De gegevens zijn niet geïndexeerd, dat wil zeggen dat er geen rekening is gehouden met inflatie.

De *netto-omzet* is het bedrag dat het kantoor bij cliënten in rekening heeft gebracht, exclusief omzetbelasting minus de kosten die de notaris voor bepaalde diensten heeft moeten maken (bijvoorbeeld griffierechten of kadasterkosten).

De totale *kosten* van een kantoor zijn de optelsom van personeels-, huisvestings-, afschrijvings-, rente- en algemene kosten minus de rentebaten.

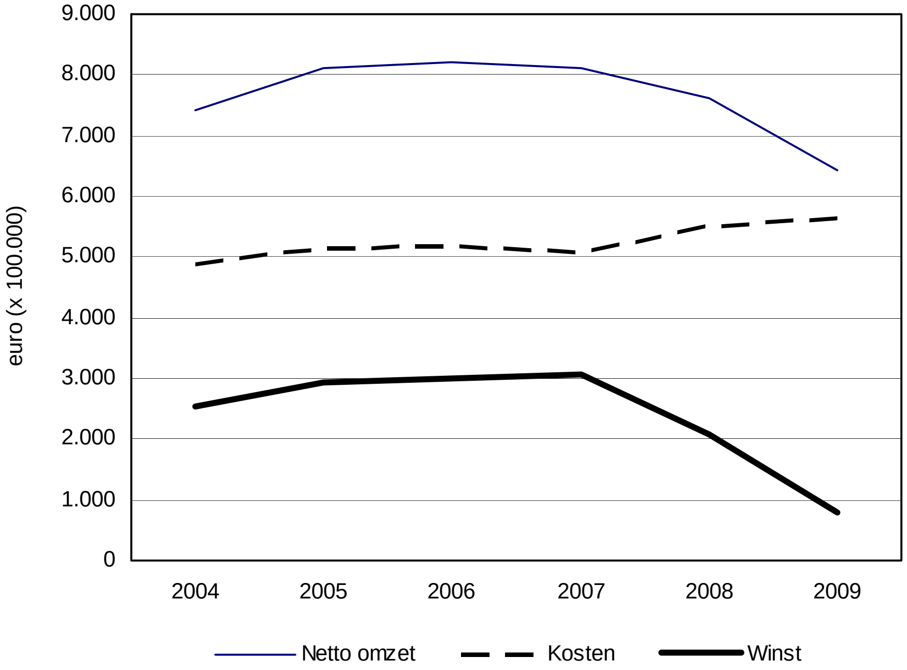
De *kantoorwinst* is de netto omzet van het kantoor minus de totale kosten.

De gegevens van het BFT zijn geanonimiseerd en kunnen daarom niet gekoppeld worden aan tariefgegevens of andere kantoorkenmerken.

In figuur 2.9 is te zien dat van 2004 tot 2006 de omzet van notariskantoren steeg. Dit komt overeen met de stijging van het aantal akten. Vanaf 2007 daalt de totale omzet, stijgen de kosten en daalt dus de totale winst van de kantoren. Opmerkelijk is de stijging van de kosten van kantoren in 2008 en 2009. Deze kosten zijn in figuur 2.12 verder uitgesplitst.

[10] Bij een kantoor met meerdere nevenvestigingen waarbij elke vestiging zijn eigen financiële gegevens aan het BFT levert, telt elke vestiging dus als een kantoor.

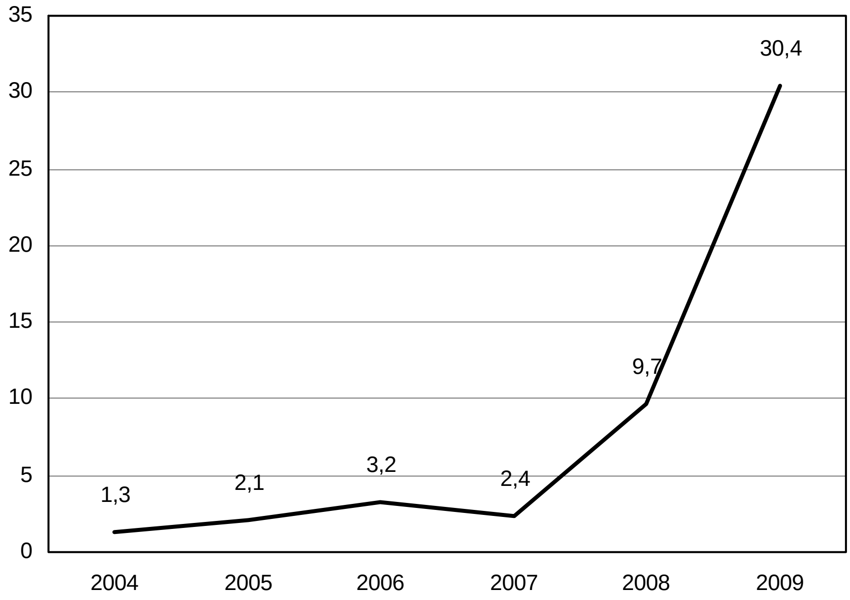
**Figuur 2.9 Totale netto omzet, kosten en winst notariskantoren*, 2004-2009** (in euro x 100.000)**




Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B2.6.
* Exclusief IDS-kantoren.
** Voorlopig cijfer 2009.
Bron: BFT, bewerking WODC

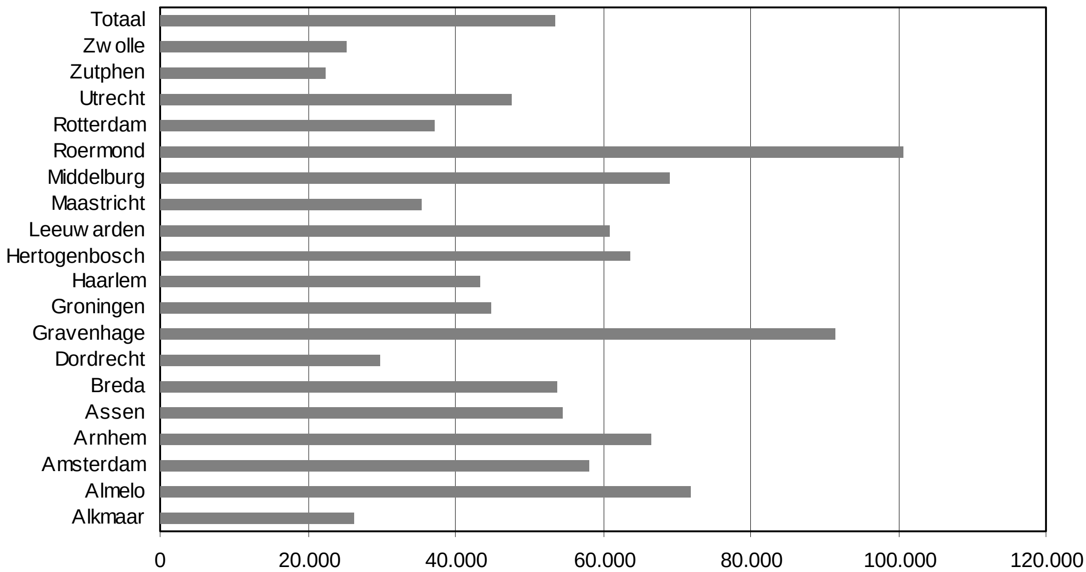
Dat de winst flink is gedaald, is ook goed te zien aan de gemiddelde kantoorwinst per notaris. Deze is tussen 2005 en 2009 gedaald van 238 duizend euro naar 55 duizend euro (zie bijlage 3, tabel B2.7). Het aantal kantoren dat verlies heeft gedraaid of geen winst heeft geboekt, is eveneens sterk gestegen in 2009. In figuur 2.10 is te zien dat tussen 2007 en 2009 het aantal kantoren dat verlies heeft geleden of geen winst heeft geboekt, is toegenomen van 2% naar 30%. Er zijn behoorlijke verschillen tussen regio's. De gemiddelde winst per notaris ligt het laagst in de ringen Zutphen, Zwolle, Dordrecht en Alkmaar, en het hoogst in de ringen Roermond en Den Haag (zie figuur 2.11). Het percentage kantoren dat verlies draait, is het hoogst in de ringen Dordrecht (48%), Maastricht (46%) en Alkmaar (41%), en het laagst in de ringen Roermond (15%), Leeuwarden (15%) en Assen (20%).

**Figuur 2.10 Percentage kantoren* met kantoorwinst van 0 euro of minder, 2004-2009****




*	Exclusief IDS-kantoren.
**	Voorlopig cijfer 2009.
Bron: BFT, bewerking WODC

**Figuur 2.11 Gemiddelde winst* per notaris per ring, 2009****



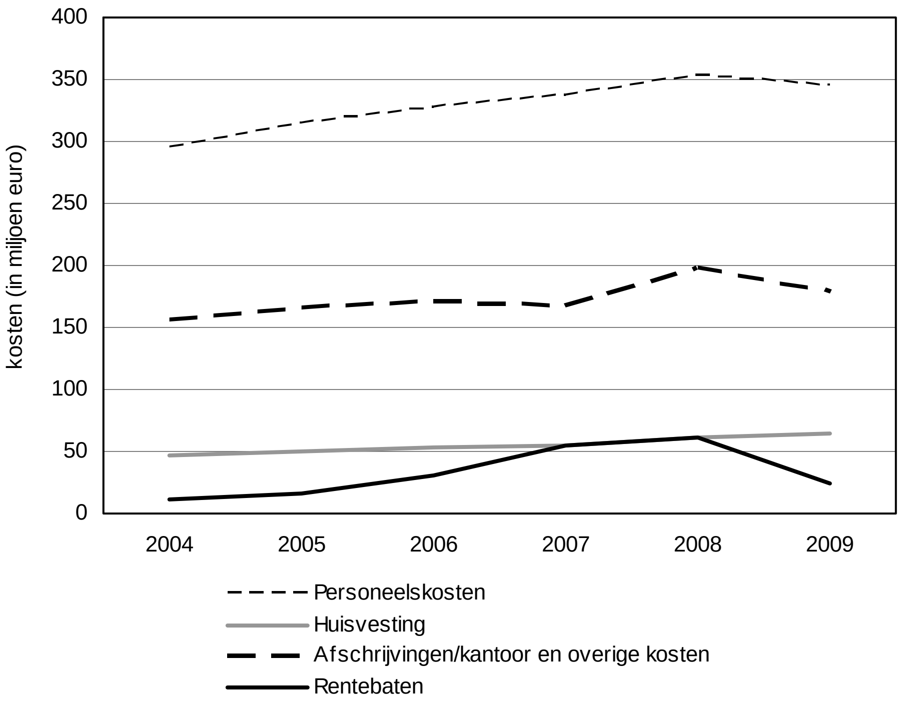

*	Exclusief IDS-kantoren.
**	Voorlopig cijfer 2009.
Bron: BFT, bewerking WODC

*Efficiëntie van de bedrijfsvoering*
De bedrijfseconomische situatie wordt mede bepaald door de efficiëntie van de bedrijfsvoering, zoals de kosten voor personeel en huisvesting en de mate van automatisering.
In een van de vorige paragrafen hebben we al geconstateerd dat het gemiddeld aantal akten per (kandidaat-)notaris vanaf 1999 is afgenomen (zie figuur 2.5). De productie per notaris is dus gedaald, tenzij notarissen andere diensten zijn gaan verlenen naast het opstellen van akten. Over de mate waarin notarissen andere activiteiten verrichten, zijn echter, zoals al eerder vermeld, geen gegevens bekend.

Efficiëntie heeft te maken met de mate waarin notariskantoren anticiperen op veranderingen in de markt en hun kostenstructuur aanpassen. Hoe hebben notariskantoren gereageerd op de krimpende markt? Zijn kantoren efficiënter gaan werken? Dat wil zeggen, hebben ze personeel ontslagen, hebben ze goedkoper personeel ingezet of is er bezuinigd op huisvestings- of andere kosten? In figuur 2.12 is te zien dat de personeelskosten vanaf 2008 iets dalen. Dit komt overeen met figuur 2.2 waaruit blijkt dat het aantal kandidaten na 2008 is afgenomen. Tevens laat figuur 2.13 zien dat het aantal overige kantoormedewerkers van 2004 tot 2008 toenam en daarna daalde. Uit een gesprek met het BFT blijkt dat de personeelkosten nog niet zo sterk dalen omdat er een na-ijleffect is als gevolg van ontslagpremies. Er is dus vaak eerst nog sprake van een eenmalige stijging van kosten, voordat feitelijk bespaard kan worden. Volgens het BFT passen kantoren zich onder andere aan de verslechterde economische omstandigheden aan door:
- het verminderen van personeel;
- minder privébestedingen voor zover mogelijk.

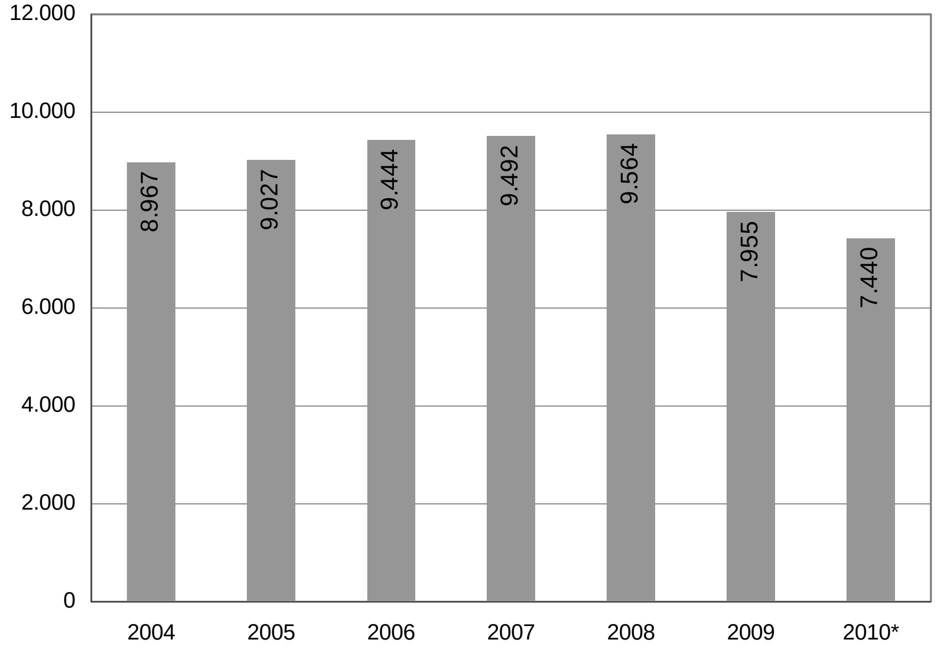
Op huisvestingskosten is moeilijk te bezuinigen. In de huidige stagnerende onroerendgoedmarkt is het immers lastig een kantoorpand te verkopen.
Uit interviews met notarissen blijkt dat naast inkrimping van het personeelsbestand, de recessie wordt opgevangen door zelf (soms fors) aan inkomen in te leveren, personeel geen loonsverhoging te geven, minder aan sponsoring te doen (EIM, 2010) of automatiseringsinvesteringen uit te stellen (interviews auditoren).

**Figuur 2.12 Kosten notariskantoren* naar soort kosten, 2004-2009** (in miljoen euro)**




Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B2.8.
* Exclusief IDS-kantoren.
** Voorlopig cijfer 2009.
Bron: BFT, bewerking WODC

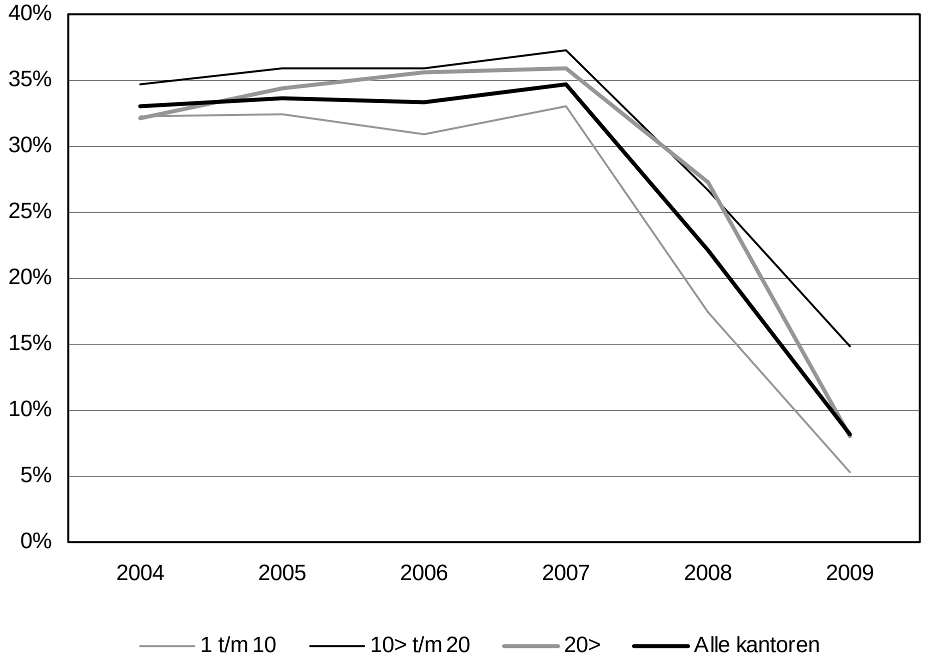
**Figuur 2.13 Aantal medewerkers notariskantoren (excl. notarissen en kandidaat-notarissen)**




* Peildatum september 2010, overige peildata 31 december
Bron: KNB

Kantoren die scherpe prijzen in de markt zetten, kunnen hun bedrijfsvoering efficiënter hebben ingericht, door processen te standaardiseren, meer ICT te gebruiken, te bezuinigen op huisvestings- en representatiekosten, goedkoper personeel in te zetten, meer (standaard) werkzaamheden uit te laten voeren door goedkoper personeel en/of zelf genoegen te nemen met een lager inkomen. EIM concludeert in 2005 op grond van interviews met notarissen dat het ‘zeer aannemelijk’ is dat de kantoren met de scherpste prijzen niet onder de kostprijs werken. Dat betekent dat een lagere prijs niet per se hoeft te duiden op een negatief gevolg voor de kwaliteit van dienstverlening. Daar is alleen sprake van als langdurig onder de kostprijs wordt gewerkt. Dan is de continuïteit van de dienstverlening in gevaar en kan er niet meer geïnvesteerd worden in kwaliteit en innovatie. In 2010 blijkt dat de kantoren met voorheen de scherpste prijzen nog steeds lage tarieven hanteren, maar niet meer zo laag als voorheen (EIM, 2010).
EIM (2010) stelt vast dat in zijn algemeenheid blijkt dat notariskantoren actief bezig zijn om de bedrijfsprocessen efficiënter te maken. Kantoren zijn meer kostenbewust geworden. Men weet tegenwoordig wat een akte daadwerkelijk kost en baseert hier ook de tarieven op. Het verbeteren van de processen is ook de laatste jaren doorgegaan. Steeds meer kantoren werken met (eigen) kwaliteitssystemen, checklists, formats of modellen. Deze activiteiten zijn gericht op kostenbeheersing. Daarnaast kan ook beter worden gestuurd (zoals welke akten, welke openingstijden leveren voldoende op).
In figuur 2.14 is echter te zien dat de efficiëntie van de bedrijfsvoering flink is gedaald als we naar de winst-omzetverhouding van kantoren kijken. In 2007 lag deze gemiddeld over alle (niet-IDS) kantoren op ongeveer 35%. Daarna is deze drastisch gedaald naar gemiddeld 8%. De kantoren met een grootte tussen de 10 en 20 medewerkers doen het relatief gezien het beste. Bij deze kantoren ligt de winst-omzetverhouding op 15%. Misschien dat deze kantooromvang gunstiger is om flexibeler op wijzigingen in de markt in te springen. In ieder geval tonen deze cijfers aan dat bij veel kantoren de kosten niet zijn meegedaald met de lagere omzet die ze draaien.

**Figuur 2.14 Verhouding winst/omzet per kantoor naar kantoorgrootte (gemiddeld percentage)**




Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B2.9.
* Exclusief IDS-kantoren.
** Voorlopig cijfer 2009.
Bron: BFT, bewerking WODC

*Liquiditeit en solvabiliteit*

Liquiditeit en solvabiliteit zeggen iets over de mate waarin de kantoren in staat zijn op de korte, respectievelijk lange termijn aan hun financiële verplichtingen te voldoen.[11] Als kantoren moeten stoppen dan is een belangrijke oorzaak gelegen in de liquiditeit. Het kantoor is dan niet in staat om direct opeisbare vorderingen uit te betalen. In tabel 2.1 staat het aantal kantoren weergegeven waar de liquiditeit en solvabiliteit per notaris onvoldoende is. De gevolgen van de onroerendgoedcrisis zijn nog niet direct in deze cijfers terug te zien. De solvabiliteit is in 2009 wel verslechterd in vergelijking met het jaar daarvoor, maar ligt weer op ongeveer hetzelfde niveau als in 2004. De gemiddelde liquiditeit per notaris ligt de afgelopen jaren tussen de 215 duizend (in 2004) en 227 duizend euro (in 2005). De gemiddelde solvabiliteit per notaris varieert tussen 275 duizend (in 2005) en ruim 252 duizend euro (in 2009).

**Tabel 2.1 Aantal kantoren (%) naar liquiditeit en solvabiliteit per notaris, 2002-2009***

| | Liquiditeit | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2008 | 2009 |
| Minder dan € 0 (onvoldoende) | 5 | 4 | 7 | 7 | 7 | 6 |
| € 0 t/m € 50.000 (matig) | 11 | 14 | 15 | 11 | 10 | 12 |
| Meer dan € 50.000 (goed) | 84 | 83 | 78 | 82 | 83 | 82 |
| Aantal kantoren | 639 | 645 | 701 | 706 | 719 | 745 |
| | Solvabiliteit | | | | | |

[11] De liquiditeit geeft aan in welke mate een onderneming haar lopende betalingsverplichtingen kan voldoen. Met solvabiliteit wordt aangegeven in hoeverre een onderneming de financiële verplichtingen (betalingen) aan verschaffers van vreemd vermogen (leningen) kan nakomen met behulp van alle activa.

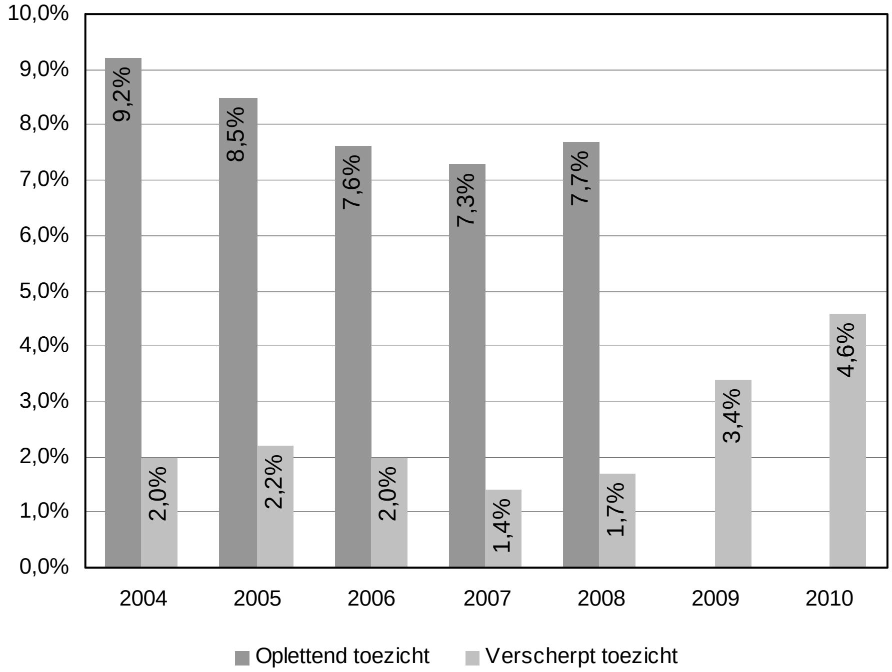
| | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Minder dan € 0 (onvoldoende) | 0 | 2 | 7 | 5 | 1 | 7 |
| € 0 t/m € 50.000 (matig) | 7 | 8 | 11 | 10 | 12 | 12 |
| Meer dan € 50.000 (goed) | 93 | 90 | 82 | 85 | 87 | 81 |
| Aantal kantoren | 495 | 531 | 701 | 700 | 652 | 738 |

* Voorlopige cijfers 2009, over 2002 en 2003 zijn niet van alle kantoren gegevens bekend.
Bron: BFT, bewerking WODC, cijfers exclusief IDS-kantoren

De liquiditeits- en solvabiliteitspositie van een notaris is doorgaans gunstiger naarmate de kantooromvang toeneemt. Situaties waarbij de liquiditeit en solvabiliteit onvoldoende zijn, komen relatief iets vaker voor bij de kantoren met minder dan 10 werknemers in vergelijking met notarissen die bij grotere kantoren werken.

*Verscherpt toezicht*
Bij het financieel toezicht is momenteel de centrale vraag hoe de notaris/het notariskantoor zich heeft aangepast aan de huidige economische situatie. De kantoren die er minder goed voor staan, staan onder stringenter toezicht door het BFT. Er vinden minder reguliere onderzoeken plaats en meer incident gedreven onderzoeken. Als gevolg van de economische ontwikkelingen heeft het BFT er voor gekozen om notarissen vanaf begin 2009 elk kwartaal financiële gegevens te laten aanleveren. Doordat er sneller cijfers beschikbaar zijn (per kwartaal), kan het BFT eerder ingrijpen.
Bovenstaande gegevens hebben alleen betrekking op de bedrijfsresultaten. Hieruit kan niet direct worden afgeleid of een kantoor in financiële moeilijkheden verkeert. Daarvoor zijn gegevens nodig over onder andere de mate waarin de notaris privé geld onttrekt uit de onderneming ten opzichte van de winst en het vermogen. Dergelijke gegevens betrekt het BFT wel in zijn risicoanalyse. Afhankelijk van de uitkomsten van de risicoanalyse komen notarissen onder één van de drie niveaus van toezicht (normaal, verscherpt of oplettend) te staan. Bij oplettend toezicht gaat het veelal om situaties waarbij sprake is van ontwikkelingen of nieuwe feiten die een mogelijk hoog risico kunnen inhouden. Te denken valt aan een recent solitair gestarte notaris, het kiezen van een andere organisatievorm of een opvallende ontwikkeling in de winst en/of vermogenspositie. Van verscherpt toezicht is sprake als de financiële situatie zo risicovol is dat jaarlijks een onderzoek plaatsvindt. Vaak worden ook aanvullende afspraken gemaakt met de notaris voor het toezenden van kwartaal- of maandcijfers. In figuur 2.15 is te zien dat tussen 2008 en 2010 het percentage notarissen dat onder verscherpt toezicht is geplaatst, stijgt van 1,7% (25 notarissen) naar 4,6% (67 notarissen). Relatief is de stijging groter dan absoluut, omdat het aantal actieve notarissen tussen 2008 en 2010 daalde.
Het percentage dat onder oplettend toezicht staat varieert in de jaren 2004-2008 tussen de 7% en 9%. In de jaarverslagen van 2009 en 2010 heeft het BFT geen gegevens vermeld over het aantal notarissen dat onder oplettend toezicht valt.

**Figuur 2.15 Percentage notarissen onder oplettend* en verscherpt toezicht BFT, 2004-2010**




* Na 2008 wordt de categorie oplettend toezicht niet meer vermeld.
Bron: Jaarverslagen BFT

Kantoren die onder verscherpt toezicht staan hebben met elkaar gemeen dat er een duidelijk risico aanwezig is voor het voortbestaan van de praktijk. Het zijn kantoren waarbij meer wordt uitgegeven dan er binnenkomt. Het BFT geeft aan dat de belangrijkste oorzaken zijn dat de notaris te laat maatregelen treft op het gebied van personeel en kantoor wanneer de inkomsten en/of omzet sterk teruglopen en de notaris zijn (privé)bestedingen niet aanpast aan de winst-ontwikkelingen. Het BFT kan verder geen gemeenschappelijke kenmerken noemen van kantoren die onder verscherpt toezicht staan; een onderscheid naar type kantoren is voor haar huidige toezichtstaak niet van belang. Kantoren die onder verscherpt toezicht staan komen in ieder geval in alle regio's voor en het betreft grote en kleine kantoren.
Het BFT meldt alle kantoren die onder verscherpt toezicht staan elk kwartaal aan de KvT. De voorzitter van de KvT en het BFT bespreken vervolgens met de notaris hoe deze denkt het kantoor weer op de rails te krijgen en welke fundamentele veranderingen in de organisatie en/of bedrijfsvoering moeten worden doorgevoerd. Vooral de laatste één à twee jaar geeft het BFT notarissen in deze situatie in overweging om te stoppen. Het BFT probeert samen met de KvT een 'zachte landing' te creëren, bijvoorbeeld door het kantoor te laten overnemen of in te schuiven bij een ander kantoor.
Uit gesprekken met voorzitters van de KvT blijkt dat de oorzaken waarom notarissen onder verscherpt toezicht vallen, divers zijn.

- Ongunstig startmoment. Sommige kantoren zijn net voor de economische crisis gestart in een omgeving waar veel concurrentie is. Die kantoren hebben geen buffer kunnen opbouwen.
- De praktijk concentreert zich op een bepaalde doelgroep/markt, waarop uiteindelijk toch te weinig klanten komen.
- Te veel notarissen in een kleine gemeente.
- Het kantoor is gespecialiseerd in duur vastgoed. Vooral die markt is ingestort.
- Problemen na dissociaties of tijdens dissociatieprocessen. Door ruzies is de bedrijfsvoering niet meer op orde. Behoorlijke financiële aderlatingen door het uiteenvallen van kantoren en vervolgens zelfstandig verder moeten gaan.

- De kantoorkosten kunnen niet tijdig aangepast worden aan de nieuwe omstandigheden (duur kantoorpand dat niet makkelijk verkocht kan worden, werknemers die niet makkelijk ontslagen kunnen worden).
- Hoge financiële privéverplichtingen (hypotheek) waardoor privékosten moeilijk zijn aan te passen.
- Moeilijke persoonlijke omstandigheden (bv. ziekte, familieomstandigheden).

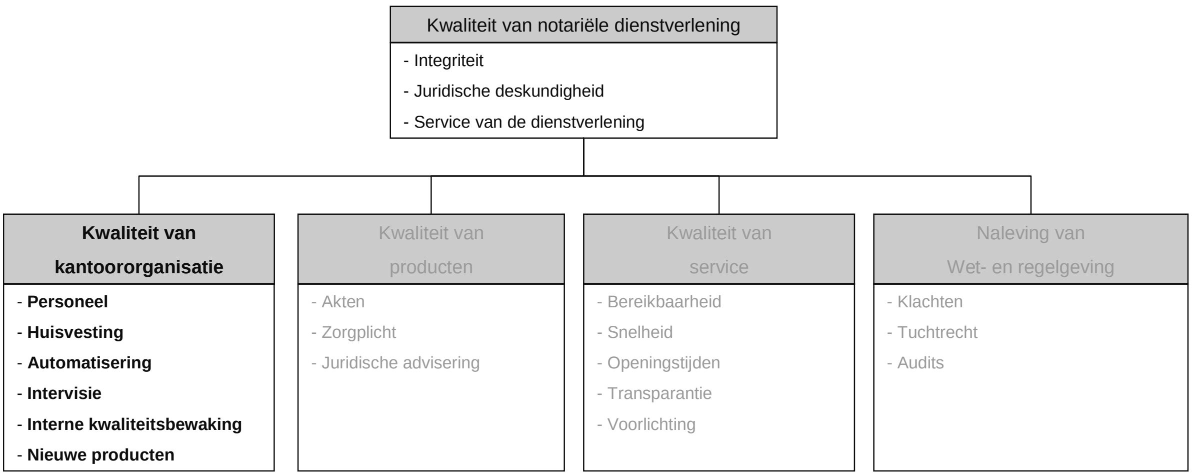
## 2.4 Samenvatting

- In 1999 – het jaar dat de Wna van kracht wordt – zijn 1,8 miljoen akten gepasseerd. In de jaren daarvoor en daarna ligt de vraag naar akten lager. In 2006 wordt het niveau van 1999 wel bijna bereikt. Daarna daalt de vraag sterk naar 1,3 miljoen akten in 2009. Die daling doet zich vooral voor in de onroerendgoedpraktijk. In 2009 hebben notarissen ongeveer de helft van het aantal onroerendgoedakten gepasseerd in vergelijking met de jaren 2006 en 1999. In 2010 neemt het totaal aantal akten weer toe naar 1,4 miljoen door de stijgende vraag naar testamenten.
- De vraag naar akten is dus vanaf 1999 gedaald, maar tegelijkertijd is het aantal notarissen en kandidaten tot 2008 toegenomen.
- Het gemiddeld aantal akten per notaris en kandidaten ligt in de meeste jaren na 1999 dan ook lager dan daarvoor. Vooral in 2009 is het aantal akten per (kandidaat-)notaris sterk afgenomen.
- De terugvallende vraag naar akten na 2006 zien we niet direct terug in een dalend personeelsbestand. Tot 2008 neemt het aantal kandidaten en medewerkers zelfs nog toe.
- Over de mate waarin notarissen andere diensten verrichten naast het opstellen van notariële akten, zijn geen recente cijfers bekend. In 2001 werd 94% van de omzet gerealiseerd met het opmaken van notariële akten.
- De prijsindexcijfers in de familie- en ondernemingspraktijk zijn tot 2009, respectievelijk 2008, gestegen. Daarna zijn de prijsindexcijfers gelijk gebleven. In de onroerendgoedpraktijk zijn de prijsindexcijfers juist gedaald. Na 2009 is die daling afgevlakt.
- Er is meer prijsdifferentiatie binnen kantoren ontstaan. Consumenten kunnen kiezen voor standaardproducten tegen (lage) standaardprijzen of voor uitgebreidere dienstverlening met een hoger tarief.
- In de periode 2004 tot 2007 ziet de financiële situatie van notariskantoren er veel gezonder uit dan de periode daarna. In deze jaren ligt de gemiddelde winst per notaris tussen de 210 en 240 duizend euro, ligt de gemiddelde winst-omzetverhouding rond de 33%, lijdt tussen 1% en 3% van de kantoren verlies en staat 1 tot 2% van de notarissen onder verscherpt toezicht van het BFT. Daarna vertaalt de sterk gedaalde vraag naar onroerendgoedakten, gecombineerd met een daling van de onroerendgoedtarieven en hoge (personeels)kosten, zich in een flinke winstdaling. Tussen 2007 en 2009 is het aantal kantoren dat verlies heeft geleden of geen winst heeft geboekt gestegen van 2% naar 30%. De gemiddelde winst per notaris is gedaald naar 55 duizend euro en de winst-omzetverhouding is gedaald naar gemiddeld 8%. Dit betekent dat de kosten niet evenredig zijn meegedaald met de afnemende omzet. Het aantal notarissen dat onder verscherpt toezicht staat is gestegen naar ruim 3%. In 2010 heeft die stijging zich doorgezet naar bijna 5%.
- Notarissen die onder verscherpt toezicht staan, hebben onder andere te laat maatregelen getroffen op het gebied van personeel en kantoor bij een sterk teruglopende omzet uit de onroerendgoedpraktijk, hebben hun (privé)bestedingen niet tijdig aangepast of zijn in een ongunstige tijd – net voor de onroerendgoedcrisis – gestart, en hebben daardoor nog geen buffer op kunnen bouwen.

# 3 Kwaliteit van de kantoororganisatie

In dit hoofdstuk gaan we in op de kwaliteit van de kantoororganisatie als onderdeel van de kwaliteit van notariële dienstverlening. Hierbij kijken we naar verschillende aspecten van de kantoororganisatie, zoals personeel, huisvesting, automatisering, intervisie, interne kwaliteitsbewaking en nieuwe producten (zie figuur 3.1).
De informatie in dit hoofdstuk is grotendeels afkomstig uit interviews met de KNB en de auditoren. De auditoren krijgen tijdens de audits een vrij goed beeld van de kantoororganisatie. Dit beeld komt onder meer tot stand door de *blink* (de eerste indruk van een ervaren auditor), door gesprekken met (kandidaat-)notarissen en medewerkers en door inzage van de dossiers. De meeste auditoren voeren 10 à 15 audits per jaar uit in verschillende regio's en bij zowel kleine, middelgrote als grote (IDS-) kantoren. De negen auditoren die wij gesproken hebben, hebben gemiddeld ongeveer 30 tot 40 peer-reviews uitgevoerd. Enkelen waren daarvoor ook al actief bij de kwaliteitsaudits in het kader van de Wwft.

**Figuur 3.1 Kwaliteit van kantoororganisatie**




## 3.1 Aspecten van de kantoororganisatie

*Personeel*
De kwaliteit van het personeel is een belangrijke factor voor de kwaliteit van de notariële dienstverlening. De afgelopen jaren is de personele bezetting onder druk komen te staan. In het vorige hoofdstuk (figuur 2.13) is de ontwikkeling van het aantal medewerkers in het notariaat beschreven. Het betreft hier het personeelsbestand van notariskantoren met uitzondering van de notarissen en kandidaat-notarissen. Vanaf 2008 hebben veel medewerkers het notariaat (moeten) verlaten. De auditoren geven aan dat de meeste kantoren proberen de beste medewerkers en medewerkers op cruciale plaatsen binnen het kantoor te houden. Op deze manier blijft goed gekwalificeerd personeel over. Ook wordt door een auditor opgemerkt dat na een saneringsronde de overgebleven medewerkers die hebben mogen blijven extra gemotiveerd zijn om goed werk te leveren.
Volgens een auditor zijn tegenwoordig medewerkers hoger opgeleid dan vroeger, omdat zij meer taken moeten verrichten. De vroegere koffiedame bestaat niet meer. Nu zet de receptioniste de koffie en daarnaast is zij onder andere verantwoordelijk voor de ontvangst van cliënten, het maken van afspraken en het nakomen van de identificatieplicht.

Wat betreft de kennis van het personeel zijn de meningen van de auditoren verdeeld. Zij geven aan dat het over het algemeen goed gesteld is met de kennis van de jonge, startende

medewerkers en kandidaten. Kandidaten hebben hun studie net afgerond en hierdoor is hun kennis up-to-date. Bij de medewerkers die al lang in dienst zijn, bestaat het risico dat zij hun kennis niet goed bijgehouden hebben. Ook gebeurt het dat mensen slechts hun kennis op één bepaald rechtsterrein bijhouden, maar op andere terreinen achterop raken. Er is niet altijd tijd en geld om jurisprudentie bij te houden en cursussen te volgen. Te zien valt dat hier vooral binnen de grote kantoren wel aandacht aan wordt besteed door middel van activiteiten als inhouse-cursussen, jurisprudentielunches en het hebben van een eigen bibliotheek.

*Huisvesting*
Op het gebied van huisvesting lijkt er een ontwikkeling gaande van chique naar meer eenvoudige huisvesting. Vroeger waren notarissen gehuisvest in statige panden. Tegenwoordig starten notarissen vaker kantoren op goedkopere B-locaties. Ook is er als gevolg van de afname in het aantal medewerkers in het notariaat sprake van leegstand binnen kantoorpanden.

*Automatisering*
Op het terrein van automatisering hebben zich veel ontwikkelingen voorgedaan. Zo maken de meeste kantoren gebruik van software pakketten, is er sprake van een digitale samenwerking tussen notarissen en het Kadaster (voor meer informatie over Web-Elan, zie hoofdstuk 4), bestaat het ECH-systeem (Electronische Communicatie Hypotheken) en als het aan de KNB ligt, verloopt op den duur alle communicatie tussen notariskantoren en genoemde partijen via één digitale intermediair, het Platform Elektronische Communicatie (PEC). Deze ontwikkeling op het gebied van automatisering heeft positieve gevolgen voor de kwaliteit van de notariële dienstverlening. Door het automatiseren van processen, wordt er meer gewerkt met een vaste workflow en dit verkleint de kans op fouten. Wel ontstaat er een risico op fouten wanneer mensen teveel vertrouwen op de automatisering en niet meer zelf alles controleren. Vooral wanneer er sprake is van niet-standaard zaken is de software wel eens niet toereikend.
Bijna alle kantoren zijn tegenwoordig geautomatiseerd. Echter, de mate waarin deze automatisering up-to-date is, verschilt tussen kantoren. Veel kantoren stellen in de huidige zware economische tijden de update van de automatisering uit. Ook blijkt dat het niet altijd goed mogelijk is om in de loop der tijd over te stappen van de ene automatiseerder naar een andere. Zo was er bijvoorbeeld een kantoor dat, nadat het was overgestapt naar een andere automatiseerder, de oude dossiers niet meer kon inzien.
Steeds meer kantoren gaan over op digitale dossiers. De wijze waarop deze dossiers worden aangemaakt, laat nog wel eens te wensen over. Verschillende auditoren geven aan dat digitale dossiers moeilijk in te zien zijn, doordat het één grote berg ingescande documenten is, zonder enige structuur. Ook rijst de vraag hoe er dient te worden omgegaan met het feit dat steeds meer communicatie tussen notaris en cliënt plaatsvindt per e-mail. Hoe worden deze e-mails vervolgens opgeslagen? Het blijkt dat niet altijd alle communicatie in het dossier is terug te vinden.
Ook de boekhouding vindt steeds vaker plaats met behulp van automatiseringspakketten. Hiermee worden de verschillende handelingen in het betaalverkeer automatisch opgeslagen wat de boekhouding goed controleerbaar maakt. De boekhouder kan de betalingen klaar zetten waarna de notaris deze kan autoriseren. Het is wel belangrijk dat de interne bedrijfsprocessen goed op orde zijn.
De auditoren geven aan dat het moeilijk is onderscheid te maken naar type kantoororganisatie en mate van automatisering. Over het algemeen kan gesteld worden dat bij de grote kantoren de automatisering goed op orde is. Vaak is er zelfs sprake van een aparte afdeling die hiervoor verantwoordelijk is. Bij de kleine kantoren verschilt de mate van automatisering. Er zijn kantoren die alles fantastisch geregeld hebben en kantoren waarbij de notaris nog geen e-mail kan versturen. Over het algemeen lijken de startende notarissen een voordeel te hebben bij de inrichting van de kantoororganisatie, waaronder de automatisering. Doordat zij alles nieuw aanschaffen, kunnen zij het in een keer goed doen.

*Intervisie*
De mate waarin intervisie plaatsvindt, verschilt volgens de auditoren sterk tussen kantoren. Over het algemeen wordt gesteld dat dit bij grote kantoren goed geregeld is via formele interne overlegstructuren. Bij kleinere kantoren vindt het interne overleg vaak meer informeel plaats. Wel zijn er kleinere kantoren die zich verenigen in informele kleinschalige netwerken waarbinnen men elkaar raadpleegt over vakinhoudelijke kwesties. Een auditor merkt op dat vooral in de buitengebieden sprake is van dit soort verbanden.

*Interne kwaliteitsbewaking*
De wijze waarop de interne kwaliteitsbewaking plaatsvindt, verschilt tussen kantoren. Er zijn kantoren die gebruikmaken van kwaliteitshandboeken en protocollen. Vooral bij grote kantoren en kantoren die deel uitmaken van een netwerk zijn deze zaken vaak goed geregeld. Zo is het belangrijk dat zaken altijd door gekwalificeerde medewerkers worden verricht en dat belangrijke stukken worden tegen gelezen. Vooral dit laatste kan onder druk komen te staan wanneer de werkdruk toeneemt. Ook is het van belang dat de interne communicatie op orde is en dat mensen hun werkzaamheden op dezelfde manier uitvoeren. Dit maakt het eenvoudig zaken van elkaar over te nemen, bijvoorbeeld in geval van ziekte. Bij veel kantoren is dit soort processen niet via kwaliteitshandboeken geregeld, maar bestaan hier informele afspraken over. De toegenomen complexiteit van het notariële werk maakt het lastig om alle relevante wijzigingen en jurisprudentie bij te houden. Notariële samenwerkingsverbanden zoals Netwerk Notarissen (ongeveer 160 kantoren) en Formaat Notarissen (31 kantoren) bieden aangesloten kantoren verschillende mogelijkheden om de vakinhoudelijke kennis op peil te houden. Ze dragen zorg voor modelontwikkeling en -beheer, alsook voor cursus- en congresaanbod. De aangesloten kantoren hebben een kwaliteitszorgsysteem en kunnen gebruik maken van *formats* of *scans* die hun producten actueel houden (Laclé, 2007).
Tot en met december 2010 heeft ongeveer twee derde van alle kantoren een peer review ondergaan. Bij 17% van de kantoren was verbetering in kantoorprocessen noodzakelijk. De voorgestelde verbeteringen waren voornamelijk van administratieve aard en betroffen veelal het schriftelijk vastleggen van beleid op het gebied van de Wwft. Bij zeven kantoren volgde een heronderzoek omdat de structuur van de praktijkuitoefening niet voldeed. Het gaat hier bijvoorbeeld om dossiervorming, het bijhouden van controlelijsten of het vastleggen van autorisaties. In twee gevallen volgde een nadere toetsing. Eén geval betrof een sterk verouderde praktijk en is inmiddels overgenomen door een ander kantoor; bij het tweede kantoor wordt een vinger aan de pols gehouden (KNB, 2010b).

*Nieuwe ontwikkelingen op terrein van producten*
De KNB en de auditoren is gevraagd in hoeverre zij nieuwe ontwikkelingen hebben gezien op het terrein van producten die notarissen leveren. Er wordt opgemerkt dat notarissen beperkte mogelijkheden hebben om nieuwe producten aan te bieden als gevolg van onder andere hun geheimhoudingsplicht en aansprakelijkheid. Veelvuldig wordt genoemd dat notarissen zich vaker gaan specialiseren. Dit kan betekenen dat het familierecht meer aandacht krijgt of dat zij zich vooral richten op standaardzaken in de onroerendgoedpraktijk. In het laatste geval betreft het dan vooral de B-merken. Dit is de goedkope variant behorende bij één of enkele A-merken waar mensen terecht kunnen voor standaardzaken. Echter, er zijn ook kantoren die zich meer concentreren op een nichemarkt, bijvoorbeeld een specialisatie in de luchtvaart, in het intellectueel eigendom of in het agrarisch recht. Een andere mogelijkheid is dat kantoren zich meer richten op een bepaald segment van de markt, bijvoorbeeld het Midden- en Kleinbedrijf (MKB). Ook is te zien dat meer kantoren zich gaan toeleggen op advisering, bijvoorbeeld op het gebied van het ondernemingsrecht of het internationaal recht.
Een andere vorm van specialisatie die tijdens de interviews wordt genoemd, betreft het aanbieden van activiteiten als mediation of bemiddeling. Dit was enige tijd in opkomst, maar er lijkt niet veel groei in te zitten. Er zitten ook haken en ogen aan. Zo is de notaris in zijn functie al een soort bemiddelaar en is het dus moeilijk om zich op dat gebied te profileren. Bovendien heeft de notaris te maken met een geheimhoudingsplicht en die kan in het geding komen bij mediation.

Internet speelt een steeds grotere rol in de huidige maatschappij en zo ook in de notariële dienstverlening. Zo zijn er notariskantoren waarbij de intake van cliënten al voor een groot deel via Internet plaatsvindt. Ook zijn er kantoren waar cliënten hun dossier online kunnen inzien, bijvoorbeeld via de website www.internetnotariaat.nl. Een andere ontwikkeling op het gebied van Internet is het online opmaken van akten. Via de website www.doehetzelfnotaris.nl kunnen cliënten aan de hand van een vragenlijst zelf hun akte samenstellen. Deze wordt vervolgens per e-mail verstuurd naar een geselecteerde notaris met wie de cliënt een eenmalige afspraak maakt om de akte te ondertekenen.
Het televisieprogramma Radar heeft een grote vraag veroorzaakt naar het twee-trapstestament (zie voetnoot 7), ook wel Radartestament genoemd. Een andere recente ontwikkeling is de opkomst van het levenstestament, waarin mensen kenbaar maken hoe zij willen dat voor hen belangrijke zaken tijdens hun leven moeten worden geregeld in het geval dat zij dit later niet meer zelf goed kunnen regelen. Ook door wijzigingen in fiscale wetgeving, zoals de erf- en schenkbelasting, kunnen de nodige nieuwe producten worden geïntroduceerd

### 3.2 Marktwerking en vraaguitval

De invoering van de marktwerking en de vraaguitval in de onroerendgoedpraktijk kunnen beide van invloed zijn op de kwaliteit van de kantoororganisatie. Hieronder gaan wij daar verder op in.
Door het stimuleren van marktwerking binnen het notariaat is de onderlinge concurrentie tussen notarissen toegenomen. Daarnaast zijn als gevolg van de sterke vraaguitval de laatste jaren steeds meer notarissen de concurrentiestrijd aangegaan. De auditoren geven aan dat de meeste notarissen enkel concurreren op de prijs. Dit heeft meerdere redenen. Ten eerste hebben notarissen niet veel mogelijkheden om andere producten aan te bieden als gevolg van onder andere hun geheimhoudingsplicht en beroepsaansprakelijkheid. Ten tweede geven sommige auditoren aan dat notarissen geen echte ondernemers zijn. Zij worden niet opgeleid om kansen in de markt te zien en innovatief te zijn. Daardoor zien zij prijsconcurrentie als enige mogelijkheid om de concurrentie aan te gaan. Ten derde lukt het notarissen niet om hun kwaliteit te communiceren naar cliënten. Cliënten hebben vaak geen idee van de werkzaamheden die de notaris allemaal verricht. Hierdoor selecteren cliënten hun notaris enkel op de prijs.
De meeste auditoren hebben bij een enkel kantoor dat sterk op de prijs concurreerde een audit uitgevoerd. Vaak betreft dit de zogeheten B-merken. Het doel van deze kantoren is op een zo efficiënt mogelijke manier zoveel mogelijk akten te passeren om een hoge omzet te draaien. Deze productie is alleen mogelijk met een goed gestroomlijnde kantoororganisatie die efficiënt werkt. Deze efficiëntie uit zich vooral in het aantal zaken dat cliënten zelf moeten regelen. Zo zijn cliënten vaak zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van alle hypotheekstukken door de bank. De communicatie tussen notaris en cliënt vindt vaak plaats per e-mail. Ook wordt er bezuinigd op het kopje koffie wanneer de cliënt op kantoor langskomt voor het passeren van de akte. Vaak is het B-merk een onderdeel van een kantoor dat ook een A-merk voert. In dat geval is er meestal sprake van dezelfde back-office. De kwaliteit van de akten is in dat geval gelijk tussen het A-merk en het B-merk, het verschil zit vooral in de service.
De kantoren die sterk op prijs concurreren, richten zich vooral op de onroerendgoedpraktijk en in opkomende mate ook op het eenvoudige familierecht. In beide gevallen betreft het standaardzaken. Wanneer een zaak ingewikkelder blijkt te zijn en er veel meerwerk bij komt kijken, worden deze zaken doorverwezen naar het A-merk. Zo kan het gebeuren dat cliënten voor een bepaald kantoor kiezen vanwege het goedkope B-merk en uiteindelijk belanden bij het duurdere A-merk.
Het zijn vaak startende notarissen die de aanzet geven tot prijsconcurrentie in een regio. Zij proberen met de lage prijzen een plek te veroveren in de markt. Eventueel verhogen zij de prijzen weer na verloop van tijd. Het risico bestaat dat andere kantoren in de omgeving dan al zijn meegegaan in de prijsconcurrentie. Ook bestaat het risico dat het startende kantoor dan al het imago heeft van een goedkoop kantoor. Een kantoor kan vaak maar moeilijk van het

goedkope imago afkomen wanneer het de prijzen weer wil opvoeren als een plek in de markt eenmaal verworven is.
De sterke vraaguitval in de onroerendgoedpraktijk heeft duidelijk invloed op de financiële situatie van veel notariskantoren. Meer informatie over de financiële situatie van notariskantoren staat beschreven in hoofdstuk 2. De twee grote vaste kostenposten voor notariskantoren betreffen huisvesting en personeel. Daarmee heeft de vraaguitval directe gevolgen voor de kantoororganisatie.
Voor veel kantoren is het lastig om te bezuinigen op huisvesting. Vaak is het kantoorpand gekocht en door de huidige crisis op de onroerendgoedmarkt is het moeilijk om het pand te verkopen. Sommige kantoren fuseren om zo op de vaste kosten te kunnen besparen. Ook worden soms delen van het notariskantoorpand verhuurd of verkocht aan andere bedrijven of kantoren. Er zijn geen aanwijzingen dat de bezuinigingen op de huisvesting directe negatieve gevolgen hebben voor de kwaliteit van de notariële dienstverlening.
Wat betreft de bezuinigingsmogelijkheden op personeel hebben we in hoofdstuk 2 gezien hoe het aantal (kandidaat-) notarissen zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld en zagen we dat veel medewerkers het notariaat hebben (moeten) verlaten. Veel kantoren in financiële moeilijkheden zien zich genoodzaakt afscheid te nemen van kandidaat-notarissen. Veel auditoren geven aan bezorgd te zijn over de gevolgen van de sterke afname van het aantal kandidaat-notarissen voor de toekomst. Gevreesd wordt dat deze mensen niet meer terug zullen keren naar het notariaat wanneer de markt weer aantrekt.
Als gevolg van de omzetdaling van kantoren zijn veel medewerkers ontslagen. Taken moeten worden herverdeeld binnen het kantoor en de notaris moet meer dingen zelf gaan doen. Wanneer de markt weer aantrekt zal de werkdruk voor de overgebleven mensen sterk toenemen. Voor grote kantoren is het gemakkelijker om de organisatie af te slanken dan voor kleine kantoren. Ook wordt opgemerkt dat bij kleine kantoren de notaris dichter bij zijn personeel staat en hij langer zal proberen zijn personeel te behouden. Het vertrek van medewerkers gaat soms gepaard met hoge afkoopsommen, waardoor dit in eerste instantie extra kosten voor het kantoor met zich meebrengt. Verschillende auditoren hebben hun zorgen geuit over de kwaliteit van notariële dienstverlening op langere termijn als gevolg van de leegloop uit het notariaat.

Naast de mogelijkheden om te besparen op huisvestingskosten en personeelskosten zijn er verschillende andere onderdelen van de kantoororganisatie die als gevolg van een verslechterde financiële situatie onder druk komen te staan. Zo zijn er verschillende kantoren die bezuinigen op kennisvergaring, bijvoorbeeld doordat zij minder mogelijkheden bieden tot scholing van de medewerkers of abonnementen op vakliteratuur opzeggen. Ook werd een voorbeeld genoemd van een kantoor dat uit kostenoverwegingen het lidmaatschap van Netwerk Notarissen moest opzeggen. Hierdoor had het kantoor onder andere geen toegang meer tot de draaiboeken en modellen waarmee zij normaal gesproken werkten. Zoals eerder al genoemd zijn er ook kantoren die geld besparen door te wachten met een update van het automatiseringssysteem. Deze bezuinigingen kunnen negatieve gevolgen hebben voor de kwaliteit van de notariële dienstverlening.

Zoals hierboven beschreven zijn er verschillende manieren waarop kantoren die in financiële moeilijkheden verkeren kunnen bezuinigen. Wanneer deze aanpassingen in de kantoororganisatie niet voldoende zijn, kunnen de kantoren nog samengaan of juist opsplitsen. Kleine kantoren kunnen ervoor kiezen om te fuseren. Op deze manier worden de kosten (van onder andere huisvesting en ondersteunend personeel) gedeeld. Bij grote kantoren kunnen de financiële problemen juist leiden tot een splitsing, bijvoorbeeld omdat de ene notaris sterker de concurrentie wil aangaan dan de ander. Dit leidt tot onenigheid en het opsplitsen van het kantoor. Bij grote IDS-kantoren kan er onenigheid ontstaan tussen het notariaat en de advocatuur wanneer het notariaat te weinig opbrengt. In dat geval kan ervoor worden gekozen om de (financiële) banden door te snijden.

### 3.3 Samenvatting

Op basis van de interviews met de KNB en auditoren kunnen we wat betreft de kwaliteit van de kantoororganisatie het volgende zeggen:

- Veel (ervaren) medewerkers en kandidaat-notarissen hebben het notariaat moeten verlaten. Ook blijkt dat de kennis, vooral door de oudere medewerkers, niet altijd even goed wordt bijgehouden.
- Er lijkt een ontwikkeling gaande van chique huisvesting naar meer eenvoudige huisvesting.
- De meeste kantoren hebben de bedrijfsvoering geautomatiseerd. De automatisering helpt werkprocessen te vereenvoudigen en de kans op fouten te verkleinen. De automatisering blijkt echter lang niet altijd geüpdatet. Ook laat de kwaliteit van digitale dossiers soms te wensen over.
- Intervisie vindt bij grote kantoren plaats via formele overlegstructuren terwijl bij kleine kantoren meestal sprake is van informeel overleg. Verder zijn er zowel kleine regionale samenwerkingsverbanden als landelijke netwerken van samenwerkende notariskantoren.
- De mate waarin interne kwaliteitsbewaking plaatsvindt, verschilt tussen kantoren. Er zijn kantoren die gebruikmaken van kwaliteitshandboeken en protocollen. Vooral bij grote kantoren en kantoren die deel uitmaken van een netwerk zijn deze zaken vaak goed geregeld
- Er zijn verschillende ontwikkelingen op het gebied van nieuwe producten, zoals online dienstverlening, specialisaties in ICT of internationaal recht en juridische advisering.

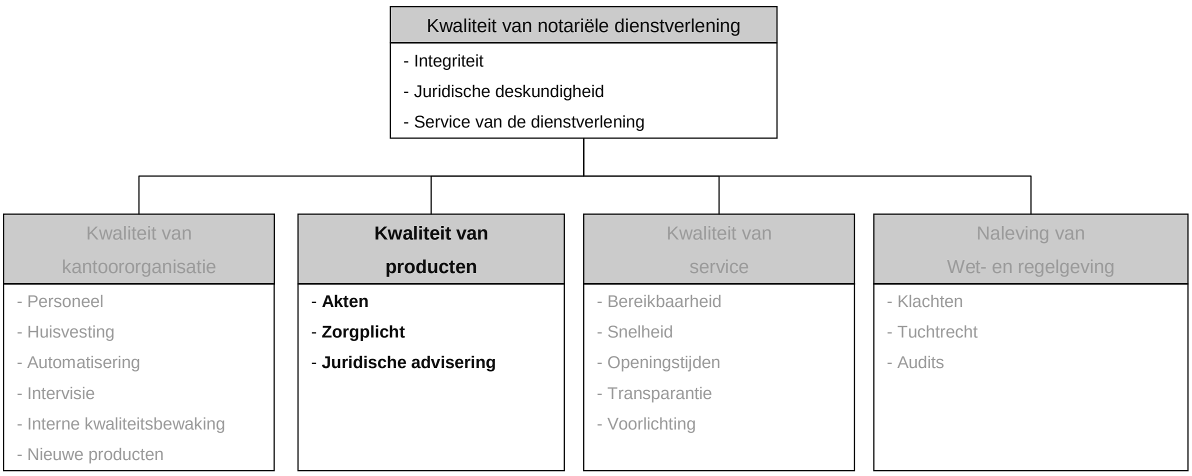
De marktwerking heeft geleid tot prijsconcurrentie en daarmee de opkomst van zogeheten B-merken. Er zijn geen aanwijzingen dat de kwaliteit van B-merken lager is dan van A-merken. Meestal is de kantoororganisatie van B-merken efficiënt en sober ingericht om de kosten laag te kunnen houden.

De vraaguitval heeft gevolgen voor de kwaliteit van de kantoororganisatie. Als gevolg van de vraaguitval in de onroerendgoedpraktijk hebben veel notariskantoren hun omzet drastisch zien dalen. Dit heeft geleid tot bezuinigingen op het gebied van personeel, kennis, automatisering en waar mogelijk huisvesting. Op de langere termijn kunnen bezuinigingen op de kwaliteit van het personeel, kennis en automatisering een negatieve invloed hebben op de kwaliteit van de notariële dienstverlening.

# 4 Kwaliteit van Producten

In dit hoofdstuk staat de kwaliteit van producten centraal als onderdeel van de kwaliteit van notariële dienstverlening. Hierbij kijken we naar de kwaliteit van akten aan de hand van het aantal fouten en onvolkomenheden in onroerendgoedakten, de kwaliteit van dossiers, naar de uitvoering van de zorgplicht en naar juridische advisering (zie figuur 4.1).
De informatie in dit hoofdstuk is afkomstig van interviews met de KNB, de auditoren en het Kadaster. Tevens gaan wij in op gegevens met betrekking tot fouten en onvolkomenheden in akten uit het onderzoek van EIM, *Prijsconcurrentie in het notariaat, 2010* (EIM, 2010) en vergelijken deze waar mogelijk met de situatie in 2005. Het onderzoek van EIM richt zich specifiek op de onroerendgoedpraktijk. Wij kunnen daardoor geen uitspraken doen over de kwaliteit van akten in de familie- en ondernemingspraktijk.

**Figuur 4.1 Kwaliteit van producten**




## 4.1 Akten

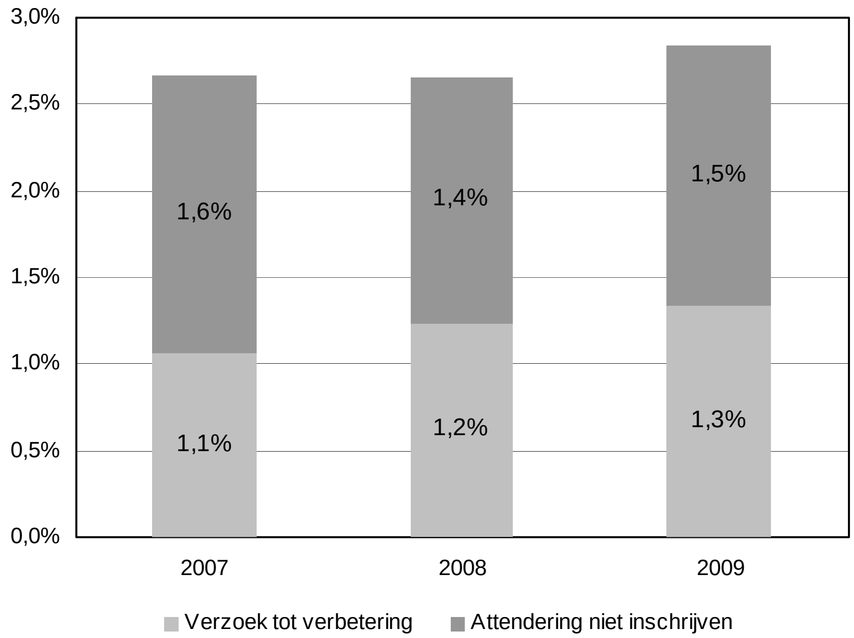
Het meest zichtbare product van notarissen zijn de akten. Om een beeld te krijgen van de kwaliteit van producten zou daarom de inhoud van akten bestudeerd kunnen worden. Die juridische kwaliteit kan het best beoordeeld worden door beroepsgenoten. Deze vorm van toetsing vindt echter niet plaats binnen het notariaat. Vooral in gecompliceerde akten zijn meerdere oplossingen mogelijk, waardoor geen standaard kan worden geformuleerd voor de kwaliteit van de akte. De mate van zorgvuldigheid in het proces waar de akte uit voortvloeit, kan wel worden beoordeeld. Om toch een beeld te krijgen van de kwaliteit van akten kijken we in dit onderzoek naar de fouten en onvolkomenheden in akten die ingeschreven worden bij het Kadaster. Daarnaast gaan we in op de kwaliteit van dossiers. Het dossier is op zichzelf geen product van de notaris, maar verschillende auditoren geven aan dat de kwaliteit van een dossier wel een graadmeter is voor de kwaliteit van de akte.

*Fouten en onvolkomenheden in akten*
Voor informatie over het aantal fouten en onvolkomenheden in akten beperken wij ons tot transport- en hypotheekakten. De reden hiervoor is dat deze akten worden ingeschreven in het Kadaster en dat het Kadaster een registratie bijhoudt van het aantal fouten. Dit kan zowel inhoudelijke onvolkomenheden als procedurele fouten, zoals het niet tijdig aanleveren van de stukken, betreffen. Het Kadaster maakt structureel tellingen van de attenderingen voor niet-inschrijving (ANI) en de verzoeken tot verbetering (VTV).

De gegevens met betrekking tot het aantal fouten en onvolkomenheden in akten zijn geanalyseerd door EIM (2010). EIM heeft in de analyse ook onderscheid gemaakt tussen de twee categorieën ANI en VTV, omdat bij de attendering niet inschrijving sprake is van een ernstigere fout dan bij de verzoeken tot verbetering. EIM heeft aan de hand van de Kadastergegevens de foutscores vastgesteld voor de jaren 2007, 2008 en 2009. Om de foutscore te berekenen is het aantal fouten per individueel notariskantoor afgezet tegen het totaal aantal ingeschreven akten van dat kantoor.[12] Het percentage dat op deze wijze wordt berekend, geeft aan in welke mate er fouten of onvolkomenheden in de akten zitten.

Uit het onderzoek van EIM blijkt dat volgens de Kadastergegevens notariskantoren in zowel 2007 als in 2008 gemiddeld bij 2,7% van de akten een fout maakten. In 2009 stijgt deze foutscore naar 2,8%. In figuur 4.2 is te zien dat het foutenpercentage voor VTV heel licht is toegenomen terwijl het percentage voor ANI over de jaren enigszins fluctueert.[13] Het is niet mogelijk de cijfers te vergelijken met de cijfers van 2005, omdat er enkele wijzigingen zijn geweest bij het Kadaster met betrekking tot de registratie van fouten en onvolkomenheden. Hieronder gaan we daar verder op in.

**Figuur 4.2 Gemiddelde foutenmarge in onroerendgoedakten geregistreerd door Kadaster, 2007-2009**




Bron: EIM, bewerking WODC

In het interview met een bewaarder van het Kadaster is onder andere gevraagd naar de mogelijke oorzaken van de fouten en onvolkomenheden. Hieruit komt naar voren dat notariskantoren die veel nieuwbouwprojecten doen een groter risico lopen om fouten te maken. De omschrijving van de oppervlakte in de akte en de kadastrale meting ná inschrijving (en veelal eerst nadat de bouw is afgerond) komen niet altijd overeen. In die gevallen moeten er correcties worden aangebracht. Verder blijkt dat bij enkele kantoren ervaren personeel is vertrokken en dat als gevolg daarvan nu af en toe correcties op ter inschrijving aangeboden of ingeschreven stukken plaatsvinden.

[12] Alleen notariskantoren die meer dan 20 akten per jaar bij het Kadaster inschrijven zijn in het onderzoek meegenomen.

[13] Voor meer informatie over het aantal fouten in akten verwijzen wij naar het rapport van EIM *Prijsconcurrentie in het notariaat, 2010* (EIM, 2010).

Het Kadaster geeft verder aan dat de introductie van Web-Elan, in september 2005, het een en ander heeft veranderd. Met behulp van Web-Elan kunnen notarissen hun stukken voor de openbare registers nu elektronisch aanleveren. Ondanks dat dit niet verplicht is, wordt inmiddels ruim 95% van alle stukken elektronisch aangeboden. Het gebruik van Web-Elan wordt gestimuleerd met behulp van de tarifering; papierenaanlevering is duurder. Door het gebruik van Web-Elan zijn notarissen genoodzaakt meer secuur te werken. In het verleden kregen notarissen (informeel) nog wel de gelegenheid om kleine fouten te corrigeren. Nu is dat niet meer mogelijk en wordt dat direct geregistreerd. Hierdoor was in de beginfase van Web-Elan een toename in het aantal fouten zichtbaar.
Een andere wijziging die heeft plaatsgevonden betreft de totstandkoming van een landelijk openbaar register in 2006. Hierdoor is het mogelijk geworden voor notarissen om registergoederen in slechts één vestiging aan te leveren (vroeger moest de notaris de stukken in bijvoorbeeld Groningen en Rotterdam apart aanbieden). Volgens het Kadaster heeft dit het aantal fouten met betrekking tot het aanbieden aan de verkeerde vestiging of het vergeten een stuk (tevens) in een tweede vestiging aan te bieden, verminderd.
Fouten die volgens het Kadaster vaak voorkomen, zijn het ontbreken van gegevens (bijvoorbeeld het niet vermelden van de woonplaats) en onjuistheden in de GBA-gegevens (bijvoorbeeld geboortedatum en huwelijkse staat). Het Kadaster houdt alle VTV en ANI per notaris bij. Wanneer het foutenpercentage boven de 1% komt, dan wordt hier melding van gemaakt bij de notaris. Komt het percentage boven de 5% dan maakt het Kadaster een afspraak met de notaris om kwaliteitsverbetering te bespreken.
In 2009 heeft het Kadaster stylesheets geïntroduceerd om de kans op fouten verder te verkleinen. Deze stylesheets zijn digitale formulieren die technisch onder een akte zijn geplaatst. Dit resulteert in een modeltekst met een toegevoegd XML-bestand. Het Kadaster controleert deze bestanden. De XML-informatie wordt gebruikt voor de registratie. Het voordeel hiervan is dat de gegevens geautomatiseerd worden verwerkt. Doordat niet alle informatie hoeft te worden overgetypt, is de kans op fouten kleiner en kan er sneller (en dus goedkoper) worden gewerkt. De notaris krijgt dan ook korting op het inschrijven van akten wanneer hij gebruikmaakt van de stylesheets. Een bijkomend voordeel voor kantoren die gebruikmaken van de stylesheets is dat zij ook gebruik kunnen maken van Watchdog.[14] Dit is een systeem waarmee de rechercheplicht van de notaris bij het Kadaster wordt geautomatiseerd. Tot nu toe zijn er ongeveer 50 kantoren die gebruik maken van de stylesheets. Op korte termijn verwacht het Kadaster dat er nog 50 kantoren zullen volgen.
Een gevolg van de steeds verdergaande automatisering is dat het persoonlijk contact tussen medewerkers van het Kadaster en notarissen is afgenomen. Vroeger belde een medewerker van het Kadaster in het geval van een fout altijd met de notaris, tegenwoordig verloopt de attendering op standaardfouten automatisch. Ook is het voor notarissen niet langer mogelijk direct contact te hebben met hun contactpersoon bij het Kadaster. Voor vragen kunnen notarissen nu bij het Meldpunt notariaat van het Kadaster terecht. Voor complexe juridische vragen (bijvoorbeeld over bijzondere juridische constructies of wet- en regelgeving) is de bewaarderstelefoon door het Kadaster in het leven geroepen. Het aantal vragen is de afgelopen jaren gestegen. Dit kan te maken hebben met de uitstroom van ervaren mensen uit het notariaat. Ook is het mogelijk dat de bekendheid van deze telefoondienst is toegenomen.

Het is voor het Kadaster moeilijk om de kenmerken van kantoren die veel fouten maken te bepalen. Het is niet zo dat steevast bepaalde kantoren of notarissen dezelfde fouten maken. Ook heeft het Kadaster geen aanwijzingen dat kantoren die sterk op de prijs concurreren meer fouten

[14] Watchdog werkt als volgt: bij de eerste recherche kan de notaris een abonnement nemen op het object waarvan hij het transport gaat verzorgen. Het watchdog-systeem van het Kadaster stuurt hem vervolgens een bericht zodra er iets wijzigt in de inschrijving van het object. Zolang de notaris niets hoort, kan hij er vanuit gaan dat het registergoed ongewijzigd blijft en kunnen de tussenrecherches die hij tot nog toe uitvoerde achterwege blijven. Vlak na het passeren, krijgt de notaris bericht van het Kadaster dat zijn inschrijving is ontvangen en ingeschreven. Tegelijkertijd geeft het Kadaster een verklaring af welke meldingen er tijdens het traject zijn gedaan.

maken. Dit komt overeen met het onderzoek van EIM dat ook geen verschil in het aantal fouten en onvolkomenheden zag tussen wel en niet op prijs concurrerende kantoren.
Ook is het voor het Kadaster moeilijk vast te stellen of een notariskantoor voldoende recherches uitvoert om de status van een object te controleren. Hier kan alleen een indicatie van gekregen worden door het aantal recherches te delen door het aantal akten. Het gemiddeld aantal recherches ligt nu op vijf. Dit hoge gemiddelde wordt veroorzaakt doordat sommige dossiers langer lopen en de notaris tussentijds controleert of er geen beslag op het object wordt gelegd.

Verder merkt het Kadaster op dat niet alle notarissen het nut en de noodzaak van de vele registratieverplichtingen bij openbare registers onderschrijven. Ze willen bijvoorbeeld een koopovereenkomst registreren zonder de essentialia (object en prijs) te vermelden of de koopakte zelf aan te hechten. De kadasterwet verplicht de notaris echter de koopakte als bijlage mee in te schrijven.[15] Volgens het Kadaster vinden notarissen dat het Kadaster te strikt is en pragmatischer zou moeten zijn. Het Kadaster geeft aan zich aan de wet te moeten houden. Om het aantal notariële fouten te verminderen, heeft het Kadaster in overleg met de KNB een cursus verzorgd over inschrijvingsvereisten en mogelijkheden om de meest gemaakte fouten te voorkomen.

*Dossiers*
Sommige auditoren zijn van mening dat het dossier vaak meer zegt over de kwaliteit van de akte dan de akte zelf.
Auditoren zien tijdens hun audit gemiddeld 10 tot 15 dossiers per notaris in. Hierbij wordt gelet op de structuur en volledigheid van het dossier. De meeste kantoren hebben hun dossiers netjes ingedeeld met tabbladen, maar bij sommigen bestaat het dossier uit één grote berg papieren. Een dossier dat goed gestructureerd is, is een indicatie voor een goede kwaliteit. Dossiers blijken niet altijd volledig te zijn. Vooral notities van intakegesprekken zijn soms zeer kort of ontbreken volledig en ook worden niet altijd de aantekeningen van telefoongesprekken in het dossier opgenomen. Met de opkomst van de digitale communicatie is het bovendien de vraag hoe er wordt omgesprongen met de communicatie per e-mail. Wordt die uitgeprint en bij het papieren dossier gevoegd of wordt die enkel digitaal opgeslagen? Voor notarissen is het belangrijk dat het dossier goed op orde is. Niet alleen omdat de notaris op deze wijze de cliënt goed van dienst kan zijn, maar ook omdat met een goede verslaglegging de notaris zijn keuzes kan verantwoorden wanneer er een keer onenigheid ontstaat over een zaak. De kwaliteit van de dossiers lijkt samen te hangen met de mate waarin de notaris hier waarde aan hecht.

## 4.2 Zorgplicht

Zoals in hoofdstuk 1 beschreven, houdt de zorgplicht in dat de notaris moet onderzoeken of de inhoud van de akte overeenkomt met de wil van partijen en een onderzoeks- en informatieplicht heeft. Uit cijfers over tuchtzaken bij de Kamer van Toezicht Den Haag blijkt dat in de periode 2000-2010 in totaal 58 klachten zijn binnengekomen over het tekortschieten van de zorgplicht van de notaris. Daarvan waren 19 klachten gegrond. Gezien de hoeveelheid akten die er jaarlijks worden gepasseerd, lijken er dus weinig tuchtzaken over het tekortschieten van de zorgplicht te zijn. Hierbij moet wel worden bedacht dat cliënten veelal niet zullen weten wat ze missen en dus ook niet snel een klacht zullen indienen. In hoeverre aan de zorgplicht wordt voldaan, is moeilijk vast te stellen. Deze dienstverlening van de notaris vindt voor een belangrijk deel plaats tijdens de gesprekken met de cliënt. Om een beeld te krijgen van de wilscontrole baseren we ons op de oordelen van de auditoren met betrekking tot de dossiers. Voor de onderzoeksplicht baseren we ons op gegevens van het Kadaster met betrekking tot het uitvoeren van de recherches en wat betreft de informatieplicht kijken we naar de interviews met auditoren.

[15] Andere voorbeelden: volledigheid van gegevens (art. 18 KW), bij rectificaties moet er verwezen worden naar de akte die wordt gerectificeerd, bij een verklaring van waardeloosheid moet altijd een bijlage van de belanghebbende.

*Wilscontrole*
Wilscontrole betekent dat de notaris moet onderzoeken of de inhoud van de akte overeenkomt met de wil van partijen. Hiervoor zal de notaris concrete vragen moeten stellen om de bedoeling van partijen te achterhalen. Notities van de gesprekken tussen de notaris en cliënt kunnen zicht geven op de wijze waarop deze gesprekken verlopen zijn. Deze notities moeten worden opgenomen in het dossier. Uit interviews met auditoren kwam naar voren dat niet altijd alle aantekeningen van bijvoorbeeld een intakegesprek of een telefonisch overleg in het dossier zijn opgenomen. Om vast te stellen of de akte voldoet aan de wensen van de cliënt moet bovendien de akte inhoudelijk bestudeerd worden. Aangezien een inhoudelijke toets van de akten geen onderdeel uitmaakt van het auditproces, is het voor ons niet mogelijk uitspraken te doen over de mate waarin de notaris zich aan de wilscontrole houdt.

*Onderzoeksplicht*
De onderzoeksplicht houdt in dat de notaris de feiten in de akte moet nagaan, moet onderzoeken welke wetgeving van toepassing is en wat vereist is voor de totstandkoming van een geldige rechtshandeling. Daarbij is de notaris verplicht de gegevens die in de akte worden opgenomen en de feiten die daaraan ten grondslag liggen te controleren op hun juistheid. Om een beeld te krijgen van de activiteiten die de notaris verricht om de gegevens in de akte te controleren, baseren we ons op de informatie uit het interview met het Kadaster. Allereerst geeft het Kadaster aan dat de meeste fouten betrekking hebben op onjuistheden in GBA-gegevens. Dit geeft echter niet aan dat de gegevens niet gecontroleerd zijn, het is ook mogelijk dat het typefouten betreft. Ook kan met betrekking tot de informatieplicht gekeken worden naar het aantal recherches dat de notaris uitvoert bij het Kadaster. Zoals in paragraaf 4.1.1 staat beschreven, kan het Kadaster deze nog niet exact vaststellen per akte. Gemiddeld zijn er volgens het Kadaster vijf recherches per akte. Hoewel dit cijfer onnauwkeurig is – men deelt het totale aantal recherches op het totale aantal akten – geeft het niet direct de indruk dat het aantal recherches te laag ligt.
In gesprekken met twee auditoren komt naar voren dat de controles bij aandelenoverdrachten niet altijd goed worden uitgevoerd. Bij een aandelenoverdracht gelden dezelfde controle-eisen als bij een registergoed (Verordening beroeps- en gedragsregels, art. 3 lid 2). Lang niet alle notarissen doen die controles bij aandelenoverdrachten. Er zijn ook kantoren die ‘symbolische’ één euro overdrachten accepteren zonder hier verder onderzoek naar te doen. De beroepsregels lijken op het gebied van aandelen niet bij alle notarissen even goed bekend.
Het is lastig om vast te stellen in hoeverre de notaris de juiste wetgeving heeft toegepast. Ook hiervoor is het noodzakelijk de akte inhoudelijk te bestuderen. Wel merken sommige auditoren op dat zij tijdens een vluchtige blik op de akte soms stuiten op vermelding van verouderde wetgeving in de akte. De vraag rijst dan in hoeverre de kennis van de notaris up-to-date is.

*Informatieplicht*
De informatieplicht hangt nauw samen met de wilscontrole: de notaris moet controleren of partijen beseffen welke rechten en verplichtingen voortvloeien uit de akte. De zogenoemde Belehrung kan zowel schriftelijk als mondeling plaatsvinden. Ondanks dat de Belehrung veel aandacht krijgt tijdens de audits blijft het moeilijk dit daadwerkelijk te controleren. Wederom geldt dat de auditor niet bij notaris en cliënt aan tafel zit. Desondanks wordt de Belehrung tijdens de audit op verschillende manieren gecontroleerd. Eén van de mogelijkheden is het checken van de agenda’s om te zien hoeveel tijd er wordt uitgetrokken voor het passeren van een akte. De tijd die wordt uitgetrokken voor de afspraak is echter slechts een indicatie of er genoeg tijd wordt besteed aan de informatieplicht. Het is niet gezegd dat deze tijd ook daadwerkelijk wordt besteed aan Belehrung. Het is ook mogelijk dat er in deze tijd over andere zaken wordt gesproken dan de te tekenen akte. Een andere mogelijkheid voor de auditor om na te gaan in hoeverre de informatieplicht wordt uitgevoerd, is door hiernaar te vragen bij de notaris en bij de medewerkers. De notaris kan als beste vertellen hoe hij de Belehrung toepast en bij medewerkers kan nagevraagd worden wat de procedures hiervoor zijn binnen kantoor. Verdere gegevens met betrekking tot de informatieplicht kunnen gevonden worden in het

dossier. Informatiebrieven die naar de cliënt verstuurd zijn, zouden hierin opgenomen moeten zijn, net zoals eventuele bijsluiters die bij een conceptakte worden meegestuurd.
De auditoren zijn van mening dat het over het algemeen niet slecht gesteld is met de Belehrung. Er zijn wel enkele negatieve voorbeelden van kantoren die zoveel onroerendgoedakten per jaar passeren dat het haast onmogelijk lijkt om voldoende tijd uit te trekken om tijdens het passeren de cliënten goed voor te lichten. De auditoren zijn van mening dat de meeste notarissen de Belehrung als een zeer belangrijk onderdeel van hun werk beschouwen en dat zij hier heel goed mee omgaan. Ook zijn er voorbeelden van kantoren die gebruikmaken van goede bijsluiters bij de conceptakten. In dit verband wordt Netwerk Notarissen verschillende keren als voorbeeld genoemd.

### 4.3 Juridische advisering

Een ander product van notarissen betreft de juridische advisering. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer mensen juridisch advies nodig hebben voor het opzetten van een eigen bedrijf of wanneer een projectontwikkelaar advies nodig heeft bij een groot onroerendgoedproject. In dergelijke gevallen kunnen mensen bij de notaris terecht voor juridisch advies. Aangezien deze adviezen niet tot een akte hoeven te leiden, beschouwen we dit als een apart product. Vaak wordt een dergelijke vorm van advisering per uur gedeclareerd. In hoofdstuk 3 over de kantoororganisatie zagen we al dat meer notarissen zich gaan toeleggen op deze vorm van dienstverlening. Helaas worden er geen gegevens bijgehouden over de kwaliteit van de juridische adviezen en is het voor ons dus niet mogelijk hier uitspraken over te doen.

### 4.4 Marktwerking en vraaguitval

Voor verschillende aspecten van de kwaliteit van producten hebben we door een gebrek aan gegevens niet kunnen vaststellen of de marktwerking of de vraaguitval van invloed zijn op de kwaliteit van akten. De meeste informatie is afkomstig van auditoren. We hebben daardoor geen harde indicatoren voor de verschillende kwaliteitsaspecten over de jaren heen. De auditoren stellen in ieder geval niet vast dat ‘prijsvechters’ hun dossiers slechter op orde hebben dan kantoren die minder sterk concurreren op prijs. Er zijn zowel bij de prijsvechters als niet-prijsvechters goede en minder goede kantoren.
Voor zover de auditoren de zorgplicht van de notaris kunnen controleren, hebben ze geen zorgwekkende ontwikkelingen geconstateerd. Enige uitzondering die hierop gemaakt kan worden, betreft enkele kantoren die (vaak tegen lage prijzen) een erg hoge productie hebben en daardoor waarschijnlijk niet genoeg tijd kunnen uittrekken voor de Belehrung bij het passeren van de akten. Hier zijn echter geen harde bewijzen voor.
Met betrekking tot het aantal fouten en onvolkomenheden in onroerendgoedakten is er geen verband gevonden met prijsconcurrentie. De gegevens van het onderzoek van EIM tonen aan dat kantoren die sterk op prijs concurreren niet meer fouten in akten maken dan kantoren die niet op prijs concurreren. Wel zou er sprake kunnen zijn van een indirect verband tussen het aantal fouten en onvolkomenheden in akten en de vraaguitval in het onroerend goed. Als gevolg van de vraaguitval hebben veel ervaren mensen het notariaat moeten verlaten. Dit zou de oorzaak kunnen zijn van de lichte stijging in het aantal fouten in 2009 ten opzichte van de twee jaar daarvoor.

### 4.5 Samenvatting

Met betrekking tot de kwaliteit van producten kunnen we het volgende zeggen:
- Het is voor ons niet mogelijk uitspraken te doen over de juridisch inhoudelijke kwaliteit van akten.

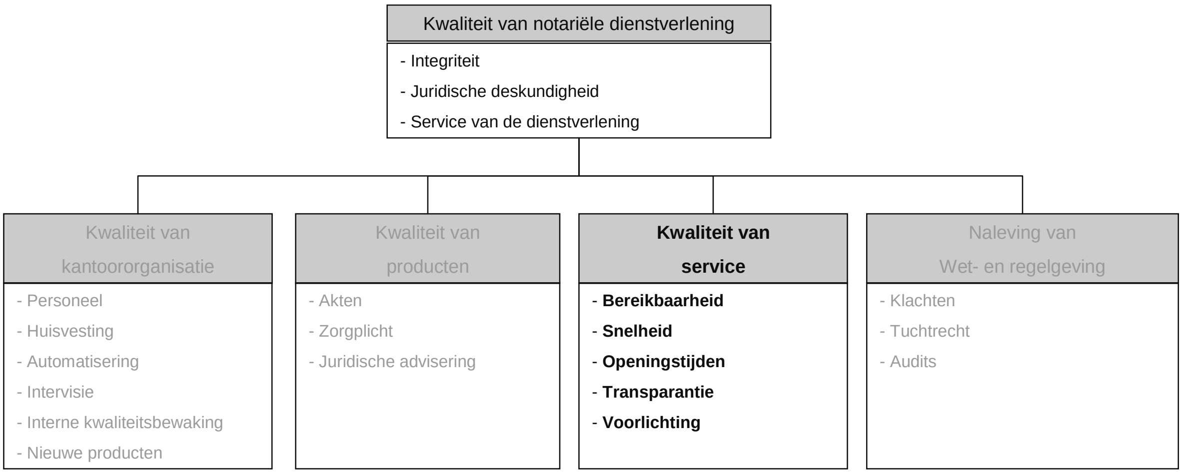
- Het aantal fouten en onvolkomenheden in akten die ingeschreven worden bij het Kadaster laat tussen 2007 en 2009 een minieme stijging zien van gemiddeld 2,7% naar 2,8% akten met een fout. Vergelijkingen met voorgaande jaren zijn niet mogelijk vanwege wijzigingen in het registratiesysteem. Mogelijke oorzaken van fouten en onvolkomenheden zijn het vertrek van ervaren medewerkers en problemen rond het inschrijven van nieuwbouwprojecten.
- De kwaliteit van een dossier kan naar de mening van sommige auditoren dienen als graadmeter voor de kwaliteit van de akte. De kwaliteit van de dossiers verschilt sterk tussen kantoren.
- De kwaliteit van de zorgplicht is moeilijk na te gaan. Het lijkt dat de recherches met betrekking tot aandelenoverdrachten niet altijd worden uitgevoerd. Wel lijkt er door de meeste notarissen voldoende aandacht besteed te worden aan de Belehrung.
- Een product dat steeds meer door notarissen geleverd wordt, is juridisch advies. De kwaliteit van de juridische adviezen is voor ons niet vast te stellen.

Door een gebrek aan gegevens kunnen we niet vaststellen of de marktwerking of de vraaguitval van invloed zijn op de kwaliteit van producten. De auditoren stellen in ieder geval niet vast dat ‘prijsvechters’ hun dossiers slechter op orde hebben dan kantoren die minder sterk concurreren op prijs. Er zijn zowel bij de prijsvechters als niet-prijsvechters goede en minder goede kantoren. De meeste notarissen lijken geen concessies te willen doen wat betreft de Belehrung. Met betrekking tot het aantal fouten en onvolkomenheden in onroerendgoedakten dat het Kadaster registreert, is er geen verband gevonden met prijsconcurrentie. Kantoren die sterk op prijs concurreren maken evenveel fouten in onroerendgoedakten als kantoren die niet op prijs concurreren.

# 5 Kwaliteit en service

In dit hoofdstuk staat de service naar de klant als onderdeel van de kwaliteit van notariële dienstverlening centraal. Hierbij gaan we in op verschillende aspecten, zoals de bereikbaarheid van een kantoor, de openingstijden, de snelheid van handelen, transparantie van tarieven en voorlichting (zie figuur 5.1). De informatie hierover is grotendeels afkomstig uit interviews met de KNB, auditoren, ringvoorzitters en het onderzoek van EIM. Naast deze serviceaspecten binnen notariskantoren beschrijven we ook initiatieven die we op Internet tegenkwamen om de service tussen notariskantoren met elkaar te kunnen vergelijken.

**Figuur 5.1 Kwaliteit van service**




## 5.1 Aspecten van service

*Bereikbaarheid*
Onder bereikbaarheid verstaan wij de mogelijkheid om met een notaris in contact te komen. De auditoren krijgen hier onder andere een redelijk beeld van doordat zij met de notaris een datum moeten afspreken waarop de audit zal plaatsvinden. De meeste notariskantoren zijn goed telefonisch bereikbaar en wanneer de telefoon onbemand is, hebben de meeste kantoren een antwoordapparaat. Er zijn wel verschillen tussen typen kantoren en de telefonische bereikbaarheid. Zo zijn grotere notariskantoren over het algemeen de hele dag telefonisch bereikbaar, terwijl de kleine kantoren nog wel eens dicht gaan tijdens de lunchpauze. Dit verschil zien we ook tussen de stad en de buitengebieden. In de stad zijn de kantoren de gehele dag open, terwijl in de buitengebieden kantoren soms tussen de middag gesloten zijn. Ook zijn er kantoren die, bijvoorbeeld alleen ’s ochtends telefonisch bereikbaar zijn. Dit betreft dan vaak kantoren die sterk op prijs concurreren en bezuinigen op de service. De telefonische bereikbaarheid van een kantoor zegt nog niets over de bereikbaarheid van de notaris zelf. Er wordt opgemerkt dat notarissen op grote kantoren vaak makkelijker te bereiken zijn dan notarissen op kleine kantoren. Dit verschil wordt vooral veroorzaakt door het type praktijk dat de kantoren voeren. Wanneer een kantoor zich meer richt op advisering aan de zakelijke klant is de notaris vaak beter bereikbaar dan wanneer een kantoor zich richt op de onroerendgoedpraktijk. In dat laatste geval heeft de notaris vaak cliënten aan tafel om akten te passeren en in deze tijd is hij niet telefonisch bereikbaar.
Naast de telefonische bereikbaarheid zijn kantoren tegenwoordig ook bereikbaar per e-mail. Dit maakt het mogelijk voor de cliënt om op ieder gewenst moment zijn vraag te stellen aan de notaris en de notaris kan op een moment dat hem dat schikt reageren. Met de opkomst van de smartphones is deze vorm van communicatie nog eenvoudiger doordat de notaris ook buiten kantoor zijn e-mail kan beantwoorden. Voor de communicatie met klanten wordt steeds meer

gebruik gemaakt van internet (via internet invullen van akten en aanleveren van materiaal door klanten, opvragen van gegevens, het automatisch opstellen en mailen van offertes, EIM, 2010). Dit komt de service ten goede.

*Openingstijden*
Wat betreft openingstijden lijkt er niet veel ontwikkeling in de kwaliteit van de service. Er zijn kantoren die een avondopenstelling hebben of een weekendopenstelling. Ook zijn er kantoren die aanbieden eventueel buiten de openingstijden een afspraak te maken. Dit lijkt niet iets van de laatste tijd, er zijn altijd al kantoren geweest die ruimere openingstijden hanteerden. Een enkel kantoor heeft juist minder ruime openingstijden. Hier zullen we verder op ingaan in paragraaf 5.3.

*Snelheid*
De KNB geeft aan dat de snelheid van handelen in de familiepraktijk, en vooral bij de afwikkeling van boedels, nog wel eens te wensen over laat. In hoofdstuk 6 zien we dat dan ook terug bij de klachten die worden ingediend bij de KNB en de Kamers van Toezicht. De oorzaak van de trage afwikkeling van een nalatenschap kan niet altijd worden toegeschreven aan de notaris. Vaak is hij ook afhankelijk van de voortvarendheid van anderen (banken, andere erfgenamen), maar verzuimt hij de erfgenamen daarvan op de hoogte te stellen.
Ook het afwikkelen van royementen (het doorhalen van een hypotheek) gebeurt bij sommige kantoren met veel vertraging. Vaak sparen kantoren meerdere royementen op om dit in één keer bij het Kadaster af te handelen. Soms blijven royementen hierdoor maanden liggen. Vooral voor kantoren met een grote onroerendgoedpraktijk vergt de afwikkeling van de royementen veel tijd. Het Kadaster kijkt per notaris naar het totaal aantal nieuwe hypotheken en het aantal doorhalingen. Is die verhouding erg scheef dan is er iets niet juist. Omdat deze gegevens niet exact genoeg zijn, ontwikkelt het Kadaster momenteel een meetinstrument (*dashboard*) om dit in de toekomst beter te monitoren.
Ook in het onderzoek van EIM wordt ingegaan op de snelheid van handelen van notarissen. Tijdens telefonische interviews is aan zakelijke relaties van notarissen gevraagd hun mening te geven over de snelheid van handelen. De makelaars, hypotheekadviseurs en projectontwikkelaars zijn van mening dat de snelheid van handelen de afgelopen jaren is verbeterd.
De snelheid van handelen lijkt vooral bepaald door het type zaak. Waar de KNB ingaat op de trage afhandeling van zaken in de familie/boedelpraktijk, richt het EIM zich op de onroerendgoedpraktijk. Hier lijken de zaken sneller te worden afgehandeld.

*Transparantie*
Op het gebied van transparantie van tarieven zijn er grote verschillen tussen kantoren. Zo ook verschillen de auditoren in hun meningen over de transparantie. Sommige auditoren noemen de transparantie een drama terwijl anderen aangeven dat de transparantie van tarieven de laatste jaren is toegenomen.
De Consumentenbond heeft in 2008 en 2009 offertes laten opvragen bij bijna alle notariskantoren (Consumentenbond, 2008, 2009). Mystery shoppers deden zich voor als klant en vroegen in twee aparte mailtjes offertes aan voor twee verschillende typen akten.[16] Lang niet alle notarissen gaven gehoor aan dit verzoek. In 2008 reageerde 60% en in 2009 65% van de kantoren. De overige notarissen reageerden helemaal niet of vroegen de klant eerst langs te komen. De Consumentenbond ziet weliswaar verbetering maar vindt het belangrijk dat notarissen open zijn over hun tarieven en dat ze deze op verzoek eenvoudig en begrijpelijk aan consumenten geven.

[16] Onderzoek 2008: (1). Ik wil mijn 2 kinderen van 38 en 42 jaar elk € 25.000 schenken en dat goed regelen, bij een notaris. Wat gaat een schenkingsakte mij kosten? (2). Mijn vriend en ik wonen samen en hebben geen kinderen. We hebben een officieel samenlevingscontract, maar willen ook een testament laten opmaken, waarin we elkaar tot erfgenaam benoemen. Hoeveel gaan deze 2 dezelfde testamenten ons kosten? Onderzoek 2009: verklaring van erfrecht en leverings- en hypotheekakte.

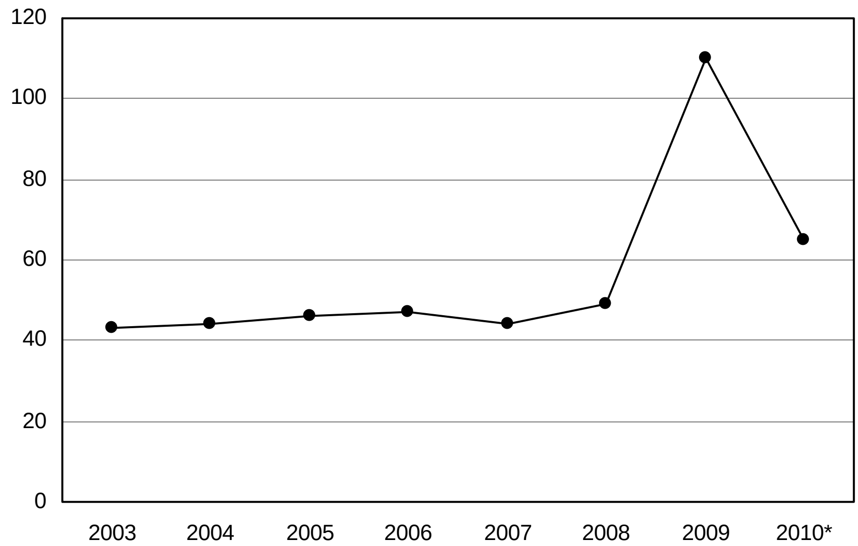
Uit gesprekken met notarissen (EIM, 2010) en auditoren blijkt inderdaad dat kantoren niet altijd reageren op offerteverzoeken of niet altijd van te voren een prijs willen noemen. In de onroerendgoedpraktijk is het gebruikelijk dat kantoren offertes uitbrengen voor hun diensten. De mate waarin de offertes zijn gespecificeerd, verschilt. Het kan zijn dat kantoren alle activiteiten die zij verrichten apart noemen of er kan sprake zijn van een all-in prijs. In dit laatste geval is het niet altijd duidelijk wat de notaris voor deze prijs doet en welke werkzaamheden vervolgens als meerprijs worden gerekend. Er zijn kantoren die geen offertes uitbrengen wanneer een verzoek hiertoe van ver buiten hun regio komt (EIM, 2010). Over het algemeen worden er niet op voorhand offertes uitgebracht voor zaken met betrekking tot de familiepraktijk. Vaak vindt eerst een gesprek plaats om de wensen en de omstandigheden van de cliënt in kaart te brengen, waarna de notaris een tarief kan noemen.
Auditoren constateren dat de offertes niet altijd worden opgenomen in het dossier. In die gevallen is het moeilijk te controleren of de eindafrekening overeenkomt met de uitgebrachte offerte. Ook komt het voor dat een tarief mondeling is gecommuniceerd waardoor dit niet te controleren is.
Er zijn echter ook kantoren die zeer transparant zijn over hun tarieven. Zij zetten alle prijzen online waardoor de cliënt precies kan zien wat de verschillende werkzaamheden van de notaris kosten. Ook zijn er notariskantoren die verschillende pakketten aanbieden waaruit de cliënt kan kiezen. Elk pakket heeft zijn eigen prijs en voor elk pakket staat aangegeven welke werkzaamheden de notaris verricht. Zo kan het zijn dat in pakket A de cliënt bijvoorbeeld zelf achter de hypotheekpapieren van de bank aan moet terwijl deze dienst in pakket B voor een meerprijs door de notaris wordt verleend. Het kan echter ook zijn dat een notaris die 'goedkoop' lijkt, uiteindelijk duurder is dan de notaris die vooraf het totaal aan kosten offreert. Zo kan het goedkope tarief bijvoorbeeld alleen gelden als de hypotheekstukken voor een bepaalde datum binnen zijn. De klant moet dan echter wel weten dat de bank hypotheekstukken gebruikelijk pas laat (soms enkele dagen voordat de akte wordt getekend) aan de notaris toestuurt.
De Consumentenbond heeft in 2011 een onderzoek onder 450 consumenten gedaan naar notariskosten. Slechts 41% van de consumenten heeft van te voren een offerte opgevraagd. Een prijsopgave vooraf blijkt niet altijd inzicht te geven in de daadwerkelijke kosten. Bij een kwart van de offertes wordt een schatting gegeven van de kosten, bij 14% wordt een vanaf-prijs gegeven. Bij 12% van de klanten die een prijsopgave hadden ontvangen, week de uiteindelijke nota negatief af van de offerte. Slechts rond een kwart van deze klanten is daarvan door de notaris vooraf op de hoogte gesteld. Als de rekening hoger is dan verwacht dan blijkt dat in 29% van de gevallen te komen omdat de situatie complexer is dan vooraf gedacht. Bij 43% blijken niet alle posten in de offerte te zijn meegenomen. In principe mogen notarissen allerlei basiswerkzaamheden niet als meerwerk opvoeren.[17] Verder blijkt uit het onderzoek dat consumenten tevreden te zijn over de (inhoudelijke) dienstverlening van de notaris.
Wanneer tarieven niet transparant zijn, kan dit leiden tot ongenoegen bij de cliënt als de uiteindelijke declaratie wordt verstuurd. Wanneer de notaris en de cliënt het niet onderling eens worden over de hoogte van de declaratie kan de cliënt een klacht indienen bij de ringvoorzitter.

*Declaratiegeschillen*
Vaak komen mensen met hun declaratiegeschil eerst bij de KNB of een Kamer van Toezicht, waarna zij worden doorverwezen naar de ringvoorzitter. Niet alle ringvoorzitters behandelen de declaratiegeschillen zelf, zij hebben ook de mogelijkheid deze te mandateren. Er zijn verschillende redenen om de geschillen te mandateren. In kleine ringen bijvoorbeeld kennen de notarissen elkaar allemaal. Om te voorkomen dat klagers de indruk hebben dat er sprake is van vriendjespolitiek worden de declaratiegeschillen dan beslecht door een gemandateerde van buiten de ring. Een andere reden om de declaratiegeschillen te mandateren, is om te voorkomen dat de ringvoorzitter meerdere keren uitspraak moet doen in hetzelfde geschil. Wanneer een klager of de notaris het namelijk niet eens is met de uitspraak in eerste aanleg van de ringvoorzitter in het declaratiegeschil kan bezwaar worden aangetekend bij dezelfde

[17] Uitspraak Gerechtshof Amsterdam, juni 2010.

ringvoorzitter. De kans is niet groot dat de ringvoorzitter in de bezwaarfase tot een andere uitspraak zal komen dan in eerste aanleg. Is een klager of de notaris het niet eens met de uitspraak op het bezwaar, dan kan beroep worden aangetekend bij de *bestuurskamer van de rechtbank* en vervolgens ook nog hoger beroep bij de *afdeling rechtspraak van de Raad van State*. In de beroepsprocedure en het hoger beroep staat niet langer het declaratiegeschil centraal, maar de uitspraak van de ringvoorzitter ten aanzien van het declaratiegeschil (zie bijlage 5 voor een voorbeeld). In het kader van dit onderzoek hebben wij gesproken met vier ringvoorzitters en één gemandateerde.
Wanneer een ringvoorzitter een declaratiegeschil binnenkrijgt, probeert hij in eerste instantie te bemiddelen tussen de cliënt en de notaris. Vaak wordt geprobeerd een middenweg te vinden tussen het bedrag dat de notaris heeft gedeclareerd en het bedrag dat de cliënt dacht te moeten betalen. Wanneer beide partijen hiermee akkoord gaan, is het geschil beslecht zonder dat de ringvoorzitter (of gemandateerde) een beslissing hoeft te nemen. Wanneer de partijen met behulp van de ringvoorzitter er niet onderling uitkomen, neemt de ringvoorzitter een beslissing. Tegen deze beslissing kan vervolgens bezwaar worden aangetekend. In figuur 5.2 staat het aantal beslissingen met betrekking tot declaratiegeschillen weergegeven. Het is belangrijk hierbij op te merken dat het daadwerkelijk aantal declaratiegeschillen hoger is. Immers, de beslissingen hebben alleen betrekking op de zaken die niet door bemiddeling opgelost konden worden. Het aantal ontvangen declaratiegeschillen hangt samen met de grootte van de ring. In de grotere ringen waarvan wij de voorzitter gesproken hebben, kwamen er gemiddeld één à twee declaratiegeschillen per maand binnen.

**Figuur 5.2 Totaal aantal door KNB ontvangen beslissingen van ringvoorzitters over declaratiegeschillen, 2003-2010**




Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B5.1.
* Exclusief ring Maastricht.
Bron: KNB

In figuur 5.2 is te zien dat het aantal beslissingen van ringvoorzitters over declaratiegeschillen in 2009 en 2010 is toegenomen ten opzichte van de voorgaande jaren. Het aantal geschillen op het totaal aantal akten dat notarissen passeren is echter niet groot. Drie van de vier ringvoorzitters gaven aan dat zij geen veranderingen zagen in het aantal binnengekomen declaratiegeschillen en één ringvoorzitter zag de laatste jaren wel een toename. Hij kon hier echter geen verklaring voor geven. Het lijkt onwaarschijnlijk dat de toename van het aantal declaratiegeschillen het gevolg is van prijsconcurrentie in het vastgoed, aangezien declaratiegeschillen in de onroerendgoedpraktijk bijna niet voorkomen.
Declaratiegeschillen kunnen enkel betrekking hebben op de declaratie. Wanneer cliënten klachten hebben over het gedrag van de notaris moeten zij bij de Kamer van Toezicht zijn. Het

gebeurt wel dat het gedrag van de notaris de aanleiding vormt voor cliënten om een declaratiegeschil in te dienen. De ringvoorzitter zal dan enkel ingaan op het declaratiegeschil. Ook komt het voor dat cliënten naast een declaratiegeschil ook een klacht over de notaris indienen bij de Kamer van Toezicht.
De oorzaak van een declaratiegeschil is vaak gelegen in gebrekkige communicatie van de notaris. De notaris is niet duidelijk over de gebruikte declaratiemethode, de bestede tijd en de verrichte werkzaamheden. Zo kan de declaratie als gevolg van meerwerk duurder uitpakken dan de cliënt op voorhand verwachtte. Vooral wanneer er wordt gewerkt op uurbasis is het cliënten niet altijd duidelijk waar de notaris zoveel tijd mee bezig is geweest.
Verreweg de meeste declaratiegeschillen hebben betrekking op het personen- en familierecht en daarbinnen vooral het erfrecht. Het betreft dan vooral de afhandeling van nalatenschappen. Een onderlinge strijd van familieleden over de erfenis kan maken dat een zaak lang duurt en uiteindelijk duur uitpakt. Ook kan het zijn dat cliënten ontevreden zijn over de verdeling van de erfstukken en hier de notaris verantwoordelijk voor houden. Uit onvrede over de notaris dienen zij vervolgens een declaratiegeschil in.
Declaratiegeschillen komen zelden voor in de onroerendgoedpraktijk en de ondernemingspraktijk. In dit laatste geval heeft de notaris te maken met zakelijke cliënten. Zij zijn vaak beter op de hoogte van de tarieven en benodigde activiteiten van de notaris dan particulieren. Hierdoor leidt een declaratie minder vaak tot een geschil.
Aangezien de meeste klachten voortkomen uit de familiepraktijk zijn het ook kantoren die zich daar meer mee bezighouden waartegen vaker geklaagd wordt. Grote IDS-kantoren die vooral de zakelijke markt bedienen, hebben minder vaak te maken met een declaratiegeschil. Sommige notarissen zijn betrokken in meerdere declaratiegeschillen. Dit kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van slechte communicatie met zijn cliënten. Wanneer er sprake is van misleiding van de cliënt is er geen sprake meer van een declaratiegeschil, maar is het een zaak voor de Kamer van Toezicht.

*Voorlichting*
Tegenwoordig hebben de meeste notariskantoren een website met allerhande informatie over het kantoor. Zo staat op de meeste websites informatie over de contactgegevens, de routebeschrijving, openingstijden en achtergrondinformatie over medewerkers. Ook zijn er kantoren die op hun website duidelijke informatie geven over hun tarieven en brochures aanbieden.
Verder blijkt uit het onderzoek van EIM 2010 dat de zakelijke relaties van mening zijn dat de klantgerichtheid van notarissen vooruit is gegaan. In 2005 gaf 45% van de verwijzers aan dat de klantgerichtheid de afgelopen vier jaar was verbeterd, in 2010 is dit percentage opgelopen tot 65%. Ook dit is een aanwijzing dat notarissen meer naar buiten treden.

## 5.2 Vergelijkingssites

Een andere vorm van service naar de klant is de opkomst van vergelijkingssites waarop cliënten verschillende notariskantoren kunnen vergelijken. De meest bekende site is misschien wel www.degoedkoopstenotaris.nl. Deze site geeft een overzicht van de notaristarieven van circa 950 notariskantoren in Nederland. Van ongeveer 650 kantoren zijn op de site de tarieven gepubliceerd van de meest gebruikelijke werkzaamheden. Behalve informatie over tarieven staan er de laatste jaren ook consumentbeoordelingen op de site die inzicht geven in de dienstverlening van een notariskantoor.
Ook via de site van de KNB, www.notaris.nl, worden consumenten voorzien van uitgebreide informatie over het notariaat. Met de link *zoek je notaris* is het mogelijk een notaris te kiezen die aan verschillende criteria voldoet, zoals talenkennis van (kandidaat-) notaris, omvang van het kantoor, bereikbaarheid, openingstijden en service. Vervolgens is het ook mogelijk om via deze site een offerte aan te vragen bij de notaris van keuze.
Een andere vergelijkingssite is www.notaristarieven.nl. Op deze site staat informatie over het notariaat. Daarnaast bevat de site een adressenbestand van alle notariskantoren in Nederland.

Hier kunnen consumenten op basis van regio, gemeente, postcode of naam de contactgegevens vinden van een notariskantoor. Kantoren kunnen echter niet op voorhand worden vergeleken op de prijs of bepaalde dienstverleningsaspecten. Daarvoor moet eerst een offerte worden aangevraagd.

## 5.3 Marktwerking en vraaguitval

De marktwerking heeft uiteraard invloed op de (transparantie van) tarieven. Voor de invoering van de marktwerking waren er immers voor diverse akten vaste tarieven. Als gevolg van de vrije tarieven is het belang van transparantie toegenomen. De kosten voor bepaalde producten zijn niet altijd transparant. Zo is het soms onduidelijk welke werkzaamheden er behoren tot het standaardwerk en wanneer er sprake is van meerwerk. Wel dragen websites van notariskantoren waarop tarieven vermeld staan en de opkomst van vergelijkingssites bij aan de transparantie van tarieven.

Verder zijn er door de marktwerking goedkope producten ontstaan met een sobere dienstverlening. Het kan bijvoorbeeld zijn dat de telefonische bereikbaarheid beperkt is tot de ochtenduren, afspraken tot een minimum worden beperkt, de klant meer zelf moet doen, de kantoorruimte minder riant is en het kopje koffie ontbreekt.

In toenemende mate wordt het internet gebruikt als marketingtool. De mate waarin verschilt echter sterk tussen kantoren (EIM, 2010). Het ene kantoor heeft een uitgebreide website met (prijs)informatie en/of mogelijkheden om offertes op te vragen terwijl een ander kantoor slechts een eenvoudige sobere website heeft. Verder zijn er websites van ketens waarbij notariskantoren aangesloten zijn en de vergelijkingssites zoals de goedkoopstenotaris.nl waarmee notariskantoren klanten werven.

Een gevolg van de krimpende markt is dat veel medewerkers zijn vertrokken uit het notariaat. Dit zou op sommige kantoren negatieve gevolgen kunnen hebben voor de service naar de klant, omdat bijvoorbeeld een kantoor minder goed telefonisch bereikbaar is of kortere openingstijden hanteert.

## 5.4 Samenvatting

Over de kwaliteit van de verschillende aspecten van de service kunnen we het volgende zeggen:

- De meeste notariskantoren zijn goed bereikbaar, zowel telefonisch als per e-mail. De opkomst van smartphones draagt daar ook aan bij. Openingstijden verschillen tussen kantoren, maar dat verschil bestaat al langere tijd.
- De snelheid van handelen lijkt te verschillen per type praktijk. De KNB geeft aan dat de snelheid nog wel eens te wensen over laat in de familie/boedelpraktijk. De resultaten van het onderzoek van EIM daarentegen laten zien dat zakelijke relaties van notarissen in de onroerendgoedpraktijk vinden dat de snelheid van handelen de afgelopen jaren is verbeterd.
- Auditoren geven aan dat de transparantie over tarieven verschilt tussen kantoren en over het algemeen niet goed is. De transparantie lijkt de afgelopen jaren verbeterd wat betreft de informatie over tarieven op kantoorwebsites en op vergelijkingssites. De Consumentenbond heeft vastgesteld dat 12% van de nota's meer in rekening werd gebracht dan de oorspronkelijke offerte. De offertes bevatten regelmatig schattingen of vanaf-prijzen.
- Bij de ringvoorzitters komen weinig declaratiegeschillen binnen. Het aantal geschillen waarin een ringvoorzitter een beslissing heeft genomen ligt echter in 2009 (110 beslissingen) en 2010 (minstens 65 beslissingen) wel hoger dan de jaren daarvoor. Die declaratiegeschillen doen zich vooral voor bij nalatenschappen en niet bij onroerendgoed- of ondernemingsrechttransacties.
- De zakelijke relaties van notarissen in de onroerendgoedpraktijk geven aan dat de klantgerichtheid de afgelopen jaren is verbeterd. Daarbij zien we dat steeds meer kantoren de nodige voorlichting geven aan cliënten via hun website.

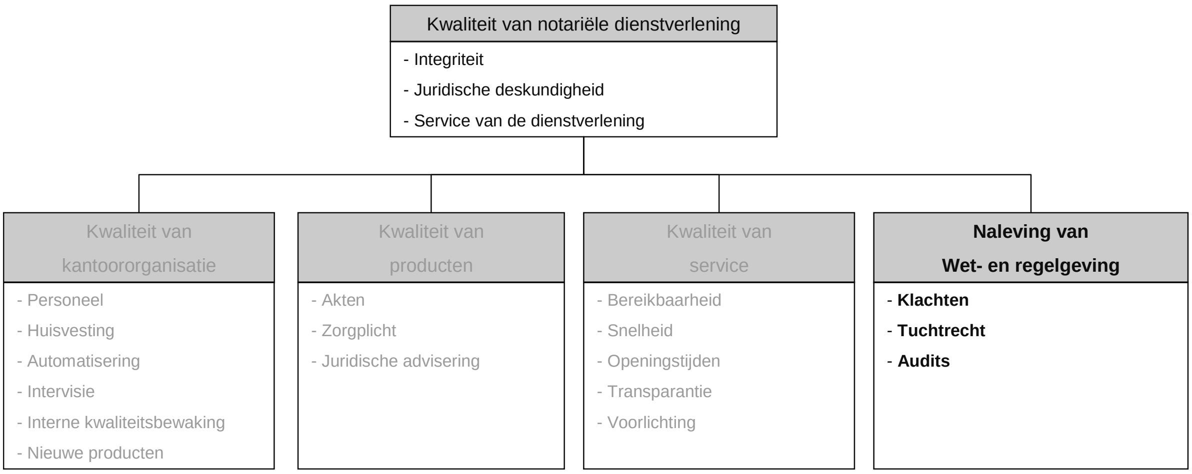
— Via de goedkoopstenotaris.nl en zoekjenotaris.nl is het mogelijk kantoren niet alleen op prijs maar ook op bepaalde dienstverleningsaspecten te selecteren.

Door de marktwerking is er meer variatie in dienstverlening ontstaan. Er zijn goedkope standaardproducten met een sobere service (bv. beperkte openingstijden, eenvoudige huisvesting) en duurdere producten met meer service. Als gevolg van de marktwerking is de prijsconcurrentie toegenomen en vragen cliënten vooral in de onroerendgoedpraktijk bij meerdere kantoren offertes aan. De tarieven zijn niet altijd even transparant, maar lijken wel transparanter te worden. De vraaguitval kan indirect gevolgen hebben voor de kwaliteit van de service. Het feit dat veel medewerkers het notariaat hebben moeten verlaten, kan ertoe leiden dat kantoren minder goed telefonisch bereikbaar zijn of kortere openingstijden hanteren.

# 6 Naleving wet/ en regelgeving

Het vierde kwaliteitsonderdeel dat we belichten is de naleving van wet- en regelgeving door notarissen. Het notariaat kan als beroepsgroep alleen functioneren als het publiek vertrouwen heeft in zijn integriteit. Met integriteit bedoelen we zowel het naleven van professionele ethische standaarden, als het naleven van algemene ethische standaarden. Die standaarden worden ingekleurd door wet- en regelgeving (o.a. Wna en verordeningen) en mogelijke overschrijding van die standaarden worden gecontroleerd door de toezichthouders.
In dit hoofdstuk gaan we na welke ontwikkelingen er zijn ten aanzien van de naleving van wet- en regelgeving door notarissen. Dit doen we aan de hand van de aard en omvang van klachten en tuchtrechtzaken, en uitkomsten van audits.
De informatie in dit hoofdstuk is afkomstig van diverse bronnen:
- registratie van klachten door de KNB;
- registratie van tuchtrechtzaken;
- interviews met medewerkers van de KNB, VEH en het BFT;
- interviews met voorzitters en/of secretarissen van Kamers van Toezicht;
- uitkomsten van audits;
- literatuurstudie.

**Figuur 6.1 Naleving wet- en regelgeving**

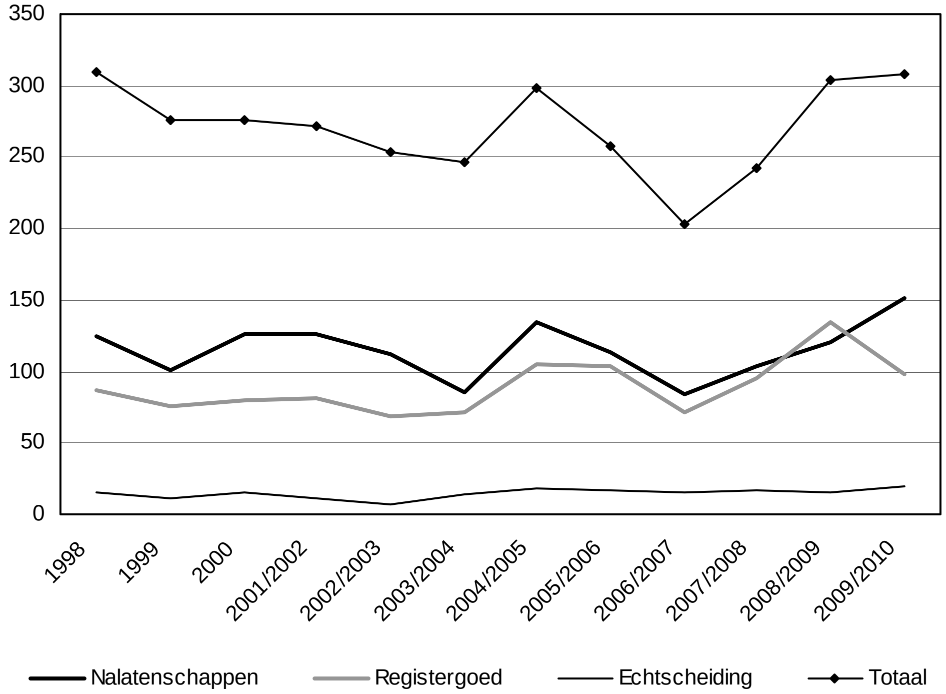



## 6.1 Klachten

In deze paragraaf beschrijven we klachten die bij de KNB en consumentenorganisaties binnenkomen. Deze klachten hoeven nog niet te zeggen dat een notaris zijn beroepsethische standaarden heeft overtreden. De klachten laten vooral zien waar klanten last van hebben, of het nu terecht is of niet. De klachten weerspiegelen ook vooral die aspecten van de dienstverlening waar klanten zicht op (kunnen) hebben.

*Klachten bij de KNB*
Klanten die een klacht hebben over een notaris kunnen de KNB verzoeken te bemiddelen. De bemiddeling vindt plaats door middel van schriftelijke uitwisseling van standpunten. In de meeste gevallen leidt dit er toe dat de klacht wordt ingetrokken of opgelost. Het aantal ingediende klachten varieert de afgelopen jaren van ongeveer 200 tot ruim 300 klachten per jaar (zie figuur 6.2).

**Figuur 6.2 Aantal ingediende klachten bij de KNB naar soort rechtsgebied per jaar***




Voor corresponderende cijfers zie bijlage3, tabel B6.1.
* Gegevens van oktober tot oktober. Over 1998-2000 zijn de gegevens per kalenderjaar.
Bron: KNB

Uit een interne notitie van de KNB blijkt dat van 2005 tot 2008:

— Verreweg de meeste klachten gaan over de dienstverlening van de notaris (notaris houdt zich niet aan de opdracht, het duurt te lang, slechte communicatie); 27% gaat over de inhoud van de akte (akte onjuist, niet de wens van de partijen, onjuiste voorlichting over de inhoud); en 5% gaat over de partijdige houding van de notaris.
— Hoewel er jaarlijks veel meer registergoedakten worden gepasseerd dan akten op het terrein van personen- en familierecht (zie hoofdstuk 2), levert die laatste categorie de meeste klachten op. Bijna de helft van de klachten heeft te maken met personen- en familierecht (51%), daarna volgt het registergoedrecht (42%); ondernemingsrecht (1%) en andere rechtsgebieden (6%) komen bijna niet voor.
— 55% van alle klachten is ingediend tegen kantoren met één notaris (ongeveer 60% van de notariskantoren is een kantoor met één notaris); 30% tegen kantoren met twee notarissen en 14% tegen kantoren met 3 of meer notarissen;

In figuur 6.2 is te zien dat de afwikkeling van nalatenschappen doorgaans de meeste klachten oplevert (jaarlijks tussen 35% en 49% van de klachten). Men verwijt de notaris vaak dat het proces te lang duurt, dat de communicatie slecht is en de notaris zich niet aan de opdracht houdt. De afhandeling van een nalatenschap verloopt vaak niet soepel doordat de notaris afhankelijk is van anderen, zoals banken en andere erfgenamen. De notaris verzuimt vaak inzicht te geven in de stand van zaken. Het is een onderwerp met veel emotie waarover niet altijd overtuigend wordt gecommuniceerd met de klanten. Een goede bejegening en communicatie zijn juist erg belangrijk in deze zaken.
Klachten op het terrein van registergoed gaan meestal ook over de dienstverlening. Men vindt de dienstverlening onzorgvuldig, onbetrouwbaar en men vindt dat de notaris zich niet aan de opdracht houdt.

*Klachten bij de VEH en Consumentenbond*
De VEH houdt geen uitgebreide registratie bij van vragen en klachten die leden hebben over notarissen. Een belangrijk probleem dat de VEH constateert, is dat leden niet weten wat ze van

een notaris mogen verwachten. Ze weten niet wat een notaris voor hen moet doen en controleren. Pas als men weet wat een notaris moet doen, kan men daarna vaststellen of hij dat heeft uitgevoerd.
Klachten doen zich voor op het terrein van koop-verkoop, burenrecht (bv. recht van overpad. 'Had mijn notaris daar niet voor moeten waarschuwen') en Vereniging van eigenaren (VVE) (bv. splitsingsreglementen die niet goed zijn geregeld in de akte). Klachten over de service hebben vooral betrekking op de tijdigheid (bv. men krijgt pas kort voor de overdracht een conceptakte toegestuurd) of niet transparante rekeningen (op de rekening staan bedragen die ze niet kunnen thuisbrengen, onverwachts worden kantoorkosten opgevoerd die van tevoren niet genoemd zijn).
Bij de Consumentenbond komen ook klachten over notarissen binnen. Men kon hier echter geen informatie over geven omdat dit niet eenvoudig uit hun klachtenregistratie is te halen. Uit het al eerder aangehaalde tevredenheidsonderzoek dat de bond in 2011 heeft uitgevoerd onder klanten van notarissen, blijkt dat klanten over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening van de notaris. De helderheid van offertes en communicatie over eventuele afwijkingen van de offerte kan echter beter.

## 6.2 Tuchtrechtzaken

Volgens de Verordening beroeps- en gedragsregels (artikel 1) moet de notaris zich in de uitoefening van zijn beroep en daarbuiten zodanig gedragen dat de eer en het aanzien van het notariaat niet worden of kunnen worden geschaad. Artikel 17 Wna voegt daaraan toe dat de notaris zijn ambt in onafhankelijkheid uitoefent en de belangen behartigt van alle bij de rechtshandeling betrokken partijen op onpartijdige wijze en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid. Deze regels uit de Wna en de verordening gelden voor het gedrag van iedere notaris bij zijn beroepsuitoefening en daarbuiten, dus ook in privé situaties en bij een optreden als partijadviseur.
Als belanghebbenden (burgers, bedrijven, notarissen), het BFT, de KNB of ambtenaren van de Belastingdienst van mening zijn dat een notaris zich niet aan de beroepsethische standaarden heeft gehouden, kan men een klacht indienen bij een Kamer van Toezicht (KvT). De voorzitter van de KvT kan in zijn rol van toezichthouder ook ambtshalve een klacht indienen.

*Aantal en aard van de tuchtrechtzaken*
In figuur 6.3 staat het aantal binnengekomen tuchtzaken vanaf 1999 weergegeven. Na 2001 heeft zich een sterke stijging van het aantal zaken voorgedaan. Wat hier de oorzaak van is, is niet bekend. De laatste jaren zijn er rond de 450 tuchtzaken per jaar.
Een deel van de zaken wordt weer ingetrokken (jaarlijks tussen de 14% en 22%; zie bijlage 3, tabel B6.2). Meestal komt dit doordat de communicatie tussen klager en notaris weer op gang komt nadat de klacht aan de KvT is voorgelegd. Er worden dan alsnog afspraken gemaakt.
Over de kenmerken van klachten wordt geen administratie bijgehouden. Wel is een deel van de tuchtrechtuitspraken sinds 2009 te vinden op www.tuchtrecht.nl.[18] Deze registratie is echter niet compleet. Om een ruwe indruk te krijgen van rechtsgebieden waarop tuchtzaken betrekking hebben, zijn de 148 uitspraken uit 2010 bekeken die begin 2011 op de site waren gepubliceerd. Daarvan had ongeveer een derde betrekking op het personen- en familierecht, een derde op registergoed, ruim 5% op ondernemingsrecht en ongeveer een kwart op overige zaken (bv. tijdigheid jaarstukken, bewaringstekort, geheimhoudingsplicht, provisieverbod). De Kamer van Toezicht Den Haag heeft vanaf 2000 gedetailleerde gegevens bijgehouden van alle tuchtzaken.

[18] Vanaf 2009 heeft het ministerie van Justitie de website www.tuchtrecht.nl geopend, waarop alle tuchtrechtuitspraken openbaar gemaakt moeten worden. Tot op heden publiceren niet alle KvT hun uitspraken op de site. Begin 2011 waren van 4 van de 19 KvT nog geen uitspraken op de site te vinden. Sommige KvT hebben (een selectie van) zaken vanaf 2008 op de site staan, andere vanaf 2009 of 2010 of, zoals gezegd, helemaal niet.

Jaarlijks is ongeveer 10% van de tuchtzaken uit dit arrondissement afkomstig. Tussen 2000 en 2010 zijn daar in totaal 493 zaken binnengekomen. Uit de registratie blijkt het volgende:

- bijna een derde (155 zaken) van alle zaken heeft betrekking op (de afwikkeling van) nalatenschappen en boedelscheidingen, waarbij die laatste categorie slechts enkele keren voorkomt. Bij opvallend veel van deze zaken kwam het niet tot een behandeling van de zaak omdat deze voortijdig werd ingetrokken (53 maal). In een kwart van de 155 zaken oordeelde de KvT dat de klacht gegrond was.
- In 20% van de zaken wordt geklaagd over communicatie, bejegening, niet voortvarend handelen of een trage afwikkeling. In 12% van de zaken (58 zaken) stelt de klager het tekortschieten van de zorgplicht van de notaris (informatieplicht, Belehrung) aan de orde en in 11% (55 zaken) de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de notaris.
- In totaal 41 zaken (8%) gaan over ABC-transacties (voor een voorbeeld zie box 6.2), vooral in 2007 (11) en 2008 (12). Hierbij moet wel worden bedacht dat dit niet 41 unieke gevallen hoeven te zijn. Zowel de voorzitter van de Kamer (vanuit zijn toezichtsrol) als het BFT kunnen in dezelfde situatie een klacht indienen tegen een (kandidaat-)notaris (zie box 6.1). Er zijn dan twee tuchtzaken tegen die (kandidaat-)notaris. De Kamer legt vervolgens in voorkomende gevallen één maatregel op en niet twee.
- 13 zaken gingen over bewaringstekorten[19] (met een piek in 2007 toen er zes zaken binnenkwamen). In deze zaken is volgens het BFT de notaris niet correct omgegaan met de derdengeldrekening.
- De tuchtzaken zijn onder andere ingediend door het BFT (59), notarissen (23), de voorzitter van de KvT (21) en de KNB (3). De overige tuchtzaken (78%) zijn vooral gestart door burgers en voor een klein deel door bedrijven.
- Notarissen dienden klachten tegen collega's in om verschillende redenen: handelen in strijd met provisieverbod, handelen in strijd met beleidsregel 'adverteren via verwijzers', voeren van de plaatsnaam in de kantoornaam, niet voortvarend handelen bij beantwoorden van verzoeken in verband met een nalatenschap, of onenigheid na een dissociatie.

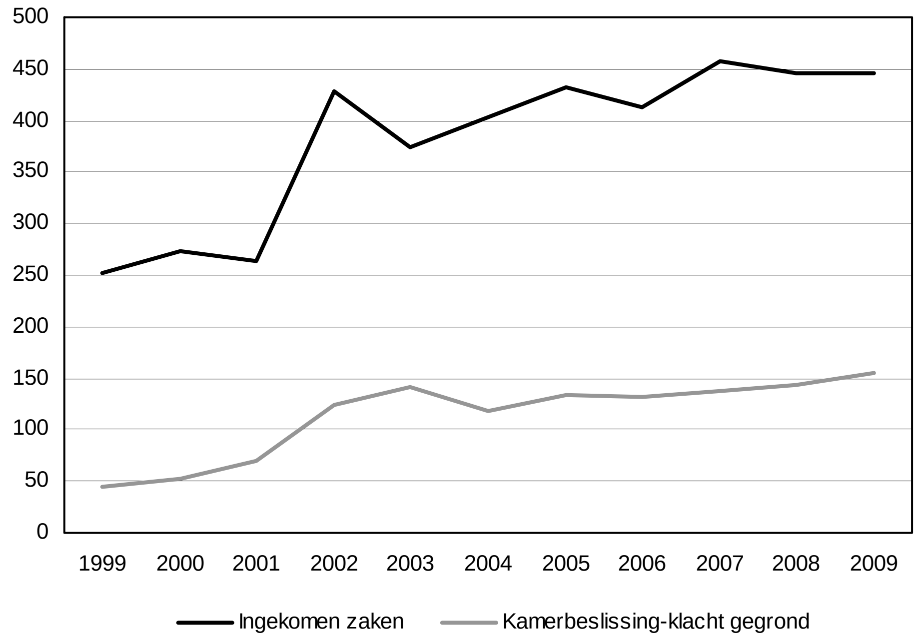
Bij deze gegevens moet bedacht worden dat vooral wat betreft het aantal Wwft-zaken/ABC-transacties, Den Haag geen afspiegeling vormt van de rest van Nederland. Naast Rotterdam was Den Haag één van de ringen waar de afgelopen jaren de meeste tuchtzaken tegen ABC-transacties liepen.

**Box 6.1 Ambtshalve onderzoek voorzitter KvT Den Haag**

In de periode 2000 tot eind 2010 heeft de voorzitter van de KvT Den Haag 22 keer een onderzoek (ex artikel 96 lid 2 Wna) tegen (kandidaat-)notarissen gelast, van wie drie afkomstig uit een ander arrondissement. Twee van die onderzoeken zijn gelast na een verzoek van de KNB en 16 al dan niet mede na een verzoek van het BFT. Deze verzoeken van KNB en BFT betroffen de Wwft (voormalig Wid/Mot). De 22 onderzoeken die zijn afgesloten, leidden op één na tot een ambtshalve bedenking van de voorzitter, behandeld door de Kamer van Toezicht. In de Wid/Mot-zaken sloot het BFT zich telkens bij de ambtshalve bedenking aan met een eigen klacht.

19 Een bewaringstekort houdt in dat op de derdenrekening minder geld staat dan aan de opdrachtgevers op korte termijn verschuldigd is.

**Figuur 6.3 Aantal binnengekomen en gegrond bevonden tuchtzaken bij de Kamers van Toezicht, 1999-2009**




Voor corresponderende cijfers zie bijlage 3, tabel B6.2.
Bron: Gerechtshof Amsterdam

*Gegronde klachten*

We concentreren ons vooral op de gegrond bevonden zaken. Hiervan heeft de KvT immers geoordeeld dat de notaris zich niet aan de beroepsethische standaarden heeft gehouden. Tegen een uitspraak van de KvT kan echter nog in hoger beroep worden gegaan bij het Gerechtshof Amsterdam. Voor de jurisprudentie van het hof en de belangrijkste thema's die de afgelopen 20 jaar aan de orde kwamen, verwijzen we naar Van den Haak (2009).

Het aantal klachten dat volgens de KvT gegrond is, ligt de laatste jaren tussen de 120 en 155 per jaar (zie figuur 6.3). Een toename van gegronde klachten (in bepaalde jaren) schreven enkele voorzitters toe aan strenger beleid van het BFT en onderzoek in het kader van de Wet Mot/Wid waardoor meer vastgoedfraude dan voorheen aan het licht kwam. Ook de KNB was in het verslagjaar 2008/2009 actiever dan voorgaande jaren en heeft dat jaar achttien klachten bij de tuchtrechter neergelegd. Het gaat om betrokkenheid bij vastgoedfraude (één klacht), het overtreden van de beleidsregel 'adverteren via verwijzers' zoals een makelaar of een bank (vijftien klachten), het hebben van een bijkantoor dat in strijd is met de onafhankelijkheid (één klacht) en afwezigheid bij passeren van een akte (één klacht) (KNB, 2010).

In de gesprekken met de voorzitters/secretarissen van de KvT is gevraagd naar de soort dienstverlening waarover wordt geklaagd en eventuele kenmerken van notarissen waartegen klachten worden ingediend (zoals kantoorgrootte, soort praktijk, prijsstelling, persoonlijkheid). Bij de soort dienstverlening is, onder andere, naar de volgende aspecten gevraagd:

- rechtsgebied (familierecht, vastgoed, ondernemingsrecht);
- inhoudelijke deskundigheid van de notaris (fouten in akten, zorgplicht);
- service van de notaris (communicatie, bereikbaarheid, snelheid, transparantie over de prijs);
- overtreden specifieke verordeningen of beroeps- en gedragsregels (reclameverbod, provisieverbod, administratieverordening, derdengelden, Wwft, …).

*Rechtsgebied*

Uit de gesprekken met voorzitters van de KvT komt naar voren dat in de meeste arrondissementen erfrechtelijke kwesties en in mindere mate boedelscheidingen voor veel

tuchtzaken zorgen. Bij de afwikkeling van nalatenschappen of een boedelscheiding tussen echtgenoten spelen emoties een grote rol en komt het vaak voor dat cliënten niet weten wat zij mogen verwachten van een notaris. Ze kennen de juridische positie van de notaris niet voldoende en/of de notaris heeft zijn positie niet goed uitgelegd. Er zijn vooral klachten over de communicatie, de traagheid, het niet goed communiceren over verwachtingen, niet duidelijk zijn, niet rolvast zijn (bv. notaris heeft een rol als boedelnotaris en treedt ook op als executeur). Bij ruzies tussen erfgenamen weten notarissen soms niet goed te bewaken wat ze moeten doen als notaris en wat ze aan partijen over moeten laten. Men klaagt erover dat de afhandeling te lang duurt of dat de notaris niet ieders belangen goed heeft afgewogen. De KvT Den Haag oordeelde ongeveer in een kwart van deze zaken dat de klacht gegrond was.
Tuchtzaken op het terrein van onroerend goed komen minder frequent voor en zaken op het gebied van ondernemingsrecht zijn er weinig. Dit verschilt wel per arrondissement. Gezien de aard van de kantoren in het arrondissement, krijgt de KvT Amsterdam bijvoorbeeld ook redelijk veel klachten op deze rechtsgebieden. Het betreft bijvoorbeeld woningen of kantorencomplexen waarbij sprake is van ingewikkelde constructies waar veel kennis voor is vereist. Of het zijn aandelentransacties die niet goed zijn verlopen waarbij men ontevreden is over de advisering en de daarbij horende rekening.

*Klachten over de service*
Klachten over de service gaan vooral over de communicatie en snelheid van handelen. Als een notaris (herhaaldelijk) niet reageert op brieven, te traag handelt en de klant niet tijdig informeert, kan een bejegeningklacht gegrond worden verklaard. Bij bejegeningkwesties kan de bewijslast moeilijk liggen. Het is het woord van de klager tegen het woord van de notaris. Als de klager zich niet goed behandeld voelt en de notaris ontkent dit, dan wordt de klacht meestal ongegrond verklaard als er verder geen (schriftelijk) bewijs is.

*Klachten over de inhoudelijke deskundigheid*
Klachten over fouten in akten komen weinig voor. Soms heeft de notaris te weinig aandacht besteed aan vernieuwing in de wetgeving of jurisprudentie, of te weinig kennis van specifiek buitenlands recht. Klachten over de zorgplicht van de notaris (informatieplicht, waarschuwingsplicht) komen af en toe voor. Vaak zijn deze gegrond als het om ABC-transacties gaat. Soms betreft het specifieke zaken waarbij de notaris in een ingewikkelde vastgoedtransactie een fiscaal aspect over het hoofd heeft gezien of niet heeft gewezen op andere belangen.

*Klachten over partijdigheid en onafhankelijkheid*
Vooral in het familierecht komen klachten voor over de partijdigheid en het gebrek aan onafhankelijkheid van de notaris. Indien de notaris zijn rol niet strikt bewaakt (boedelnotaris of executeur) kan een klacht gegrond worden verklaard. Ook in zaken waarbij het provisieverbod of de beleidsregel ‘adverteren via verwijzers’ in het geding zijn, kan de onafhankelijke positie van de notaris in het geding zijn.

*Administratieverordening en bewaringstekorten*
Klachten over het niet voldoen aan de administratieverordening en bewaringstekorten worden door het BFT ingediend. De KvT oordeelt in de meeste gevallen dat deze klachten gegrond zijn. In bijlage 3, tabel B6.3 staat weergegeven hoe vaak de sector Financieel Toezicht van het BFT een tuchtzaak is gestart en waarom. Het jaar 2008 was met 58 ingediende klachten een piekjaar. In 2010 is het aantal tuchtzaken weer gedaald naar 21. De verschillen kunnen onder andere zijn veroorzaakt door beleidswijzigingen ten aanzien van het indienen van jaarstukken en bewaringstekorten. Het BFT ziet als mogelijke verklaring voor de daling van het aantal klachten in 2010 dat notarissen bewuster bezig zijn met hun bedrijfsvoering door de economische crisis (BFT, 2011).
Jaarlijks is ongeveer 10% van de kantoren te laat met het indienen van jaarstukken. Het BFT stuurt dan een zogenoemde constateringsbrief. Dit leidt ertoe dat veel kantoren alsnog gegevens aanleveren. Als dat niet het geval is, volgt er een klacht. De afgelopen jaren diende het BFT

jaarlijks tussen de 10 en 24 klachten in over het niet tijdig aanleveren van stukken (zie bijlage 3, tabel B6.3). Vanaf 2009 is het BFT iets minder streng met het indienen van een klacht omdat vanaf die tijd kantoren elk kwartaal stukken moeten aanleveren.
Het BFT houdt niet bij tegen welke type kantoren klachten over het niet tijdig indienen van gegevens zijn ingediend. Wel constateert het BFT dat er bij maatschappen een onderling corrigerende factor is bij het indienen van de stukken. Als één notaris te laat is, hebben immers de andere notarissen daar ook last van. Dit geldt niet voor éénpitters. Grote internationale kantoren hebben over het algemeen wat meer tijd nodig om hun jaarcijfers vast te stellen, omdat zij ook moeten afstemmen met en afhankelijk zijn van buitenlandse kantoren. Mogelijke andere oorzaken van het niet tijdig indienen zijn volgens het BFT:

- nonchalance;
- misverstand tussen notaris en accountant;
- oorzaken in de privésituatie, bijvoorbeeld ziekte.

Er is geen verschil in naleving van de administratieverordening tussen kantoren waarbij het financieel goed of juist slecht gaat. Wanneer kantoren er financieel slecht voor staan, vraagt het BFT iedere maand cijfers op. Ook worden er dan afspraken gemaakt om de jaarstukken eerder aan te leveren.
Het aantal klachten over bewaringstekorten is van 2007 tot 2009 toegenomen (respectievelijk 19, 20, 26 klachten; zie bijlage 3, tabel B6.3). Dit komt onder andere doordat het BFT zowel vaker informatie opvraagt als er strenger naar kijkt. In de loop van de tijd is er strenger gecontroleerd op de omgang met de derdenrekening. Het BFT is van mening dat de Kamers van het notariaat hier soepeler mee omgaan dan de Kamer voor gerechtsdeurwaarders. De sancties tegen gerechtsdeurwaarders zijn over het algemeen zwaarder dan tegen notarissen.
Het BFT heeft in 2010 het klachtbeleid verder aangepast. Vroeger leidde een bewaringstekort van meer dan €25.000 tot een klacht. Sinds augustus 2010 resulteert een bewaringstekort altijd in een klacht, tenzij er sprake is van niet-verwijtbaar gedrag of overmacht. Opvallend is echter dat het aantal klachten over bewaringstekorten in 2010 juist is afgenomen (9 klachten).
Het BFT kan niet zeggen bij welk type kantoren eerder problemen met de bewaringspositie optreden. Wel komt het minder vaak voor bij grote kantoren. Dit wordt onder andere veroorzaakt door de kwaliteit van de administratieve staf en doordat grote kantoren relatief minder vaak te maken hebben met derdengelden. Er is hier veel vaker sprake van een adviesfunctie. Daarnaast beschouwt het BFT een slechte financiële situatie als risicofactor voor het optreden van een bewaringstekort.

*Vastgoedfraude*
Vooral in de ringen Rotterdam en Den Haag zijn er in 2007 en 2008 relatief veel tuchtuitspraken geweest op het terrein van vastgoedfraude (in Den Haag respectievelijk 11 en 12 zaken). Maar ook in andere ringen komt het voor. Klachten hierover worden meestal ingediend door de voorzitter van de KvT op verzoek van het BFT (in het kader van de Wwft) of de KNB (zie ook Box 6.1).
Bij vastgoedfraude kan de dienstverlening van de notaris een onmisbare schakel vormen, bijvoorbeeld voor het passeren van de benodigde akten in verband met ABC-transacties en verkoopcarrousels, het meewerken aan belastingontduiking en hypotheekfraude. De laatste jaren hebben diverse (kandidaat-)notarissen maatregelen opgelegd gekregen wegens betrokkenheid bij vastgoedfraude. Onder andere de zorgplicht van notarissen bij de aanvraag van hypotheken en de overdracht van onroerende zaken is dan ontoereikend geweest (zie box 6.2).

**Box 6.2 ABC-transactie (KvT Rotterdam, 28/02/2010, LJN YC0391)**

Van een ABC-transactie (eigenlijk A-B, B-C transactie) wordt gesproken indien een onroerend goed binnen een tijdsbestek van uiterlijk zes maanden – ten minste – twee maal wordt verkocht. Een dergelijke transactie is in beginsel geoorloofd en op zich niet ongebruikelijk. De fiscale wetgever heeft bovendien bijvoorbeeld voor de heffing van overdrachtsbelasting een voorziening getroffen waardoor bij een verkrijging binnen zes maanden na de vorige, de maatstaf van heffing van overdrachtsbelasting verminderd mag worden met het bedrag waarover bij die eerdere verkrijging overdrachtsbelasting verschuldigd was (artikel 13 van de Wet op belastingen van rechtsverkeer). Echter, een ABC-transactie is gevoelig voor fraude zoals hypotheekfraude, belastingontduiking, witwassen en het oplichten

van onwetende particulieren. Een aanwijzing dat er sprake is van fraude is bijvoorbeeld dat de waarde van het onroerend goed in die korte periode aanzienlijk in waarde is gestegen en/of er blijkens de verklaringen - grondig - is verbouwd binnen een zeer korte periode, dan wel nog voordat de eigendom daadwerkelijk op koper C is overgegaan of dat dezelfde koper (C) binnen korte tijd meerdere onroerende zaken voor eigen bewoning heeft aangeschaft. Een zorgvuldige ambtsuitoefening brengt mee dat de notaris nagaat of het prijsverschil (en/of overige aanwijzingen die mogelijk duiden op fraude) op goede gronden verklaarbaar is en dat hij, zonodig, dienaangaande nader onderzoek verricht. De notaris zal daarbij, alvorens zijn diensten te verlenen, partijen om (nadere) inlichtingen dienen te vragen en, indien daartoe aanleiding bestaat, de overlegging van bewijsstukken dienen te verlangen. De notaris dient van een en ander aantekening te houden in het dossier. Indien de verkregen informatie uitblijft of geen redelijke en afdoende verklaring biedt, dient de notaris op grond van art. 21 lid 2 Wna zijn dienst te weigeren. Bij de beoordeling van het realiteitsgehalte van de informatie, mag van de notaris een kritische opstelling worden verwacht.
De notaris heeft aangevoerd dat de prijsstijging - mede - lag in een renovatie/verbouwing van de woning. De Kamer is echter van oordeel dat de aanzienlijke prijsstijging niet – afdoende – kan worden verklaard uit het (vermeend) plaatsgrijpen van de gestelde verbouwing, waarvan overigens niet of onvoldoende blijkt uit de beschikbare stukken. Er was voor de notaris reden om nadere vragen te stellen over het realiteitsgehalte van de verbouwingsnota. Naar het oordeel van de Kamer had de notaris geen genoegen mogen nemen met de gegeven verklaringen, althans hadden deze hem moeten nopen tot het stellen van nadere vragen of het verrichten van nader onderzoek. Het verweer van de notaris dienaangaande overtuigt onvoldoende. Bij het uitblijven daarvan had hij zijn dienst moeten weigeren. Gelet op hetgeen aan de Kamer is overgelegd en ter behandeling is toegelicht, heeft de notaris naar het oordeel van de Kamer de onder 6.1 weergegeven tuchtnorm geschonden. Het BFT verwijt de notaris zijn cliënten niet (allen) te hebben geïdentificeerd conform de voorschriften van de Wid. De notaris heeft dit bestreden.
Mede gelet op het feit dat de Wid voor het notariaat pas in werking is getreden op 1 juni 2003 en inmiddels is opgegaan in de Wwft, acht de Kamer de handelwijze van de notaris strikt genomen weliswaar niet in overeenstemming met de toenmalige wetgeving, maar niet tuchtrechtelijk laakbaar.
De Kamer is van oordeel dat de maatregel van waarschuwing passend is. Daarbij heeft de Kamer in aanmerking genomen dat niet is gebleken dat notaris te kwader trouw heeft gehandeld en/of bewust is tekortgeschoten. De Kamer heeft in haar overwegingen betrokken het tijdsverloop tussen de transactie, het moment van de klacht en de zitting, het feit dat het een eenmalige transactie betrof en dat het kantoor van notaris inmiddels ISO-gecertificeerd is om herhaling te voorkomen. Daarbij is voorts van belang dat notaris niet eerder een maatregel opgelegd heeft gekregen naar aanleiding van een soortgelijke klacht. Naar het oordeel van de Kamer heeft de notaris in voormeld geval ten onrechte een (tijdige) Mot-melding achterwege gelaten.
Op grond van bovenstaande oordeelt de Kamer dat de klacht gegrond is met oplegging van de maatregel van waarschuwing.

Het zijn meestal zware tuchtzaken, ze zijn complex en de jurisprudentie is in ontwikkeling. Het is moeilijk te duiden of notarissen moedwillig hebben meegewerkt, of ze het niet hadden kunnen zien of dat ze niet goed hebben opgelet. De meeste ABC-transacties zijn legale transacties. Een notaris moet in ieder geval alert zijn bij snelle waardestijgingen, een verwijzer die zelf aankoopt en verkoopt (bv. makelaar of tussenpersoon) en een snelle verkoop van het pand.
Vanaf 1996 is in verschillende onderzoeken in kaart gebracht welke vormen de betrokkenheid van notarissen bij malafide vastgoedpraktijken kan aannemen (Van de Bunt, 1996; Lankhorst et al., 2004; Bovenkerk, 2005; Ferwerda et al., 2007; Van Gestel, 2008). De mate waarin de notaris betrokken is bij malafide activiteiten loopt van naïviteit, via onoplettendheid en nalatigheid tot medeplichtigheid (Bovenkerk, 2005). Uit onderzoek van strafdossiers blijkt dat leidinggevenden van illegale netwerken grofweg twee strategieën hebben om notarissen in te schakelen (van Gestel, 2008). Ten eerste is er een ‘vermijdingsstrategie’, waarbij opzettelijk verschillende notarissen op één dag worden bezocht voor de overdracht van vastgoed. Zo probeert men geen argwaan bij de notaris te wekken. In die gevallen is het goed mogelijk dat de notaris niet op de hoogte is van zijn rol in het complexe illegale netwerk. Het is echter wel de vraag of hij de nodige zorgvuldigheid in acht heeft genomen om misbruik van zijn beroepsuitoefening te voorkomen. Ten tweede is er de ‘innestelingsstrategie’, waarbij leidinggevenden van een netwerk telkens dezelfde notaris bezoeken bij illegale transacties. In deze gevallen is het aannemelijk dat de notaris bewust betrokken is bij het illegale netwerk, omdat het illegale karakter van transacties voor hem overduidelijk zou moeten zijn. Ook blijkt

dat verschillende illegale netwerken in één stad gebruik maken van de diensten van dezelfde notaris (Van Gestel, 2008).

*Type notaris*
Uit een onderzoek van de KNB blijkt dat een fors aantal tuchtzaken voor rekening komt van een gering aantal notarissen. In het arrondissement Maastricht hadden 84 van de 111 klachten ingediend in de periode 1999-2005 betrekking op 22 notarissen. In Breda is de meerderheid van de klachten (86 van de 123) gericht tegen 30 notarissen (Wisse & Vijselaar, 2006).
Ook uit de gesprekken met de voorzitters van de KvT blijkt dat in elk arrondissement wel één of meerdere notarissen zitten waartegen meerdere klachten zijn ingediend. Soms ligt het aan de persoonlijkheid van de notaris en komen er daardoor regelmatig bejegeningsklachten binnen: snel driftig, te hautain, moeilijk kunnen communiceren of problemen negerend. Soms vallen kantoren die intern conflicten hebben uiteen waardoor de dossierbehandeling niet meer goed loopt of notarissen over en weer klachten indienen. Soms functioneert een notaris over de hele linie onvoldoende en wordt deze uiteindelijk geschorst en gestimuleerd om te stoppen nadat er meerdere klachten gegrond zijn verklaard. Soms zijn er kantoren die de administratie niet op orde hebben wat tot allerlei irritaties bij klanten leidt. In een enkel geval betrof dit een druk kantoor dat sterk op prijs concurreerde, veel kleine fouten maakte en niet tijdig reageerde op brieven.
Verder kunnen gegronde klachten voorkomen bij allerlei notarissen. Het komt voor bij grote en kleine kantoren, IDS en niet-IDS, ervaren en minder ervaren notarissen. Ook goede notarissen maken wel eens een fout. Iets meer risico lopen kantoren die een grotere familierechtpraktijk hebben. Deze zaken gaan vaak met heftige emoties gepaard, waarbij de notaris goed moet kunnen communiceren. Binnen het ondernemingsrecht worden klachten vaak al door advocaten afgewikkeld.

*Opgelegde maatregelen*
In tabel 6.1 zijn de maatregelen te zien die de KvT hebben opgelegd. Sommige voorzitters gaven aan dat ze strenger zijn geworden de afgelopen jaren, vooral ten aanzien van bewaringstekorten. Verhoudingsgewijs is er vanaf 2007 in ieder geval minder vaak 'geen maatregel' opgelegd bij een gegronde klacht (ongeveer in een derde van de gegronde klachten), terwijl dat in de jaren daarvoor verhoudingsgewijs vaker voorkwam (47% tot 60% van de gegronde klachten). In 2008 zijn er relatief veel schorsingen als gevolg van overtredingen van de administratieverordening en/of bewaringstekorten (9) en betrokkenheid bij ABC-transacties (3). Onder de negen overtredingen van de administratieverordening vielen vijf schorsingen die verband hielden met perikelen rond een dissociatie van een (IDS-)kantoor. In 2009 zijn er relatief veel berispingen in vergelijking met voorgaande jaren.
Bij wezenlijke schendingen van integriteit en professionaliteit volgen maatregelen als berisping, schorsing en ontzetting uit ambt, afhankelijk van de ernst en de mate van recidive. Dit komt meestal voor bij het niet naleven van voorschriften, acties met derdengelden, ABC-transacties, valsheid in geschrifte of het oneigenlijk gebruik maken van wetgeving.

**Tabel 6.1 Opgelegde maatregelen door de kamers van toezicht**

| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | abs. | | | | |
| Totaal gegrond bevonden klachten | 53 | 69 | 125 | 141 | 118 | 134 | 131 | 137 | 143 | 155 |
| waarvan: | | | | | | | | | | |
| geen maatregel | 32 | 34 | 74 | 84 | 63 | 66 | 61 | 45 | 54 | 55 |
| waarschuwing | 7 | 20 | 30 | 34 | 34 | 43 | 42 | 60 | 46 | 49 |
| berisping | 10 | 12 | 17 | 19 | 16 | 19 | 20 | 23 | 26 | 41 |
| schorsing | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 6 | 8 | 7 | 15 | 8 |
| ontzetting uit ambt | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - | 1 | 1 |
| kandidaat ontzegging bepaalde duur | - | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 1 | 1 |
| aantekening register kandidaat-notaris | 1 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - |

Bron: Gerechtshof Amsterdam

## 6.3 Audits

De auditoren toetsen als beroepsgenoten of een kantoor kwalitatief goed en integer werkt. In 2007 is de KNB gestart met intercollegiale kwaliteitstoetsingen ten aanzien van de antiwitwaswetgeving. Per 1 januari 2009 is de bredere intercollegiale toetsing van kwaliteit en integriteit van start gegaan door de introductie van peer reviews. De auditoren die de peer reviews uitvoeren, controleren ook de naleving van de Wwft.
Tussen 2007 en 2010 zijn alle kantoren minimaal één maal bezocht door een auditor. Zestig kantoren werden voor de tweede keer bezocht. Op deze kantoren was eerder uitsluitend Wid/MOT onderzoek uitgevoerd. Tot eind 2009 was bij 17% van de kantoren verbetering in kantoorprocessen noodzakelijk. In 2010 was dit bij 18% van de kantoren het geval. De voorgestelde verbeteringen zijn van relatief geringe omvang en voornamelijk van administratieve aard.
In de periode 2007-2010 was bij negen kantoren een heronderzoek noodzakelijk omdat de structuur van de praktijkuitoefening niet voldeed. Het gaat hier bijvoorbeeld om dossiervorming, het bijhouden van controlelijsten of het vastleggen van autorisaties. In vier ernstige gevallen volgde een nadere toetsing. Bij één kantoor was sprake van een sterk verouderde praktijk. Het kantoor is inmiddels overgenomen en de notaris heeft zich uit het ambt teruggetrokken. Bij een tweede kantoor was onder andere de aansturing van en overleg met het personeel onvoldoende en behoefde de uitvoering van de Wwft verbetering. Bij dit kantoor zijn verbeteringsprocessen in gang gezet en wordt een vinger aan de pols gehouden.
Uit de peer reviews blijkt dat nog niet alle notarissen voldoende alert zijn op vastgoedfraude en de Wwft-richtlijnen. De meeste verbetertrajecten hebben betrekking op de juiste uitvoering van de Wwft. De peer reviews hebben ervoor gezorgd dat de alertheid van notarissen is toegenomen. Notarissen hebben de afgelopen jaren een stijgend aantal ongebruikelijke transacties gemeld bij de Financial Intelligence Unit. Het komt echter ook voor dat een kantoor gunstig uit een audit komt, terwijl het BFT korte tijd later een klachtwaardige handeling constateert (BFT, 2009). In vergelijking met advocaten zijn notarissen wel meer overtuigd van de noodzaak van maatregelen die de integriteit van het economisch verkeer moeten bevorderen (Faure, et al., 2009).

## 6.4 Marktwerking en vraaguitval

Ten eerste kunnen we constateren dat de marktwerking invloed heeft op het soort zaken dat aan de tuchtrechter wordt voorgelegd. De afgelopen jaren zijn er diverse marktinitiatieven geweest die ertoe hebben geleid dat de KNB of collega notarissen tuchtklachten hebben ingediend. Zie hiervoor onder andere boxen 6.3, 6.4 en 6.5, Ter Voert et al. (2004, pp. 61-63), Laclé et al. (2006, pp. 54, 98-100). Soms zijn de grenzen niet duidelijk over wat nu wel en niet mag en zoeken notarissen die grenzen op. Zo mag een notaris via zijn prijsbeleid het passeren bij volmacht niet stimuleren (zie box 6.3). Ook worden de grenzen opgezocht voor vormen van samenwerking met andere notarissen of verwijzers en vormen van reclame. Vaak hebben de zaken betrekking op manieren van samenwerken van notarissen met financiële dienstverleners (zoals de Postbank NotarisService, Intermediaris) of andere verwijzers. Het gaat hierbij veelal om de vraag of de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de betrokken notaris in het geding is en of de notaris het provisieverbod of de beleidsregel ‘adverteren via verwijzers’ heeft overtreden. Volgens de Beleidsregel adverteren via verwijzers mag een notaris geen wervende publiciteit bedrijven via gegevensdragers van, dan wel samen met, verwijzers. Een notaris dient onafhankelijk te zijn, zowel in wezen als in schijn. Er is geen bezwaar tegen wervende publiciteit, mits dat ‘autonoom‘ gebeurt, dus buiten de relatie die de notaris heeft met zijn verwijzers. Een verwijzer is een persoon die beroepshalve een klant naar een notaris verwijst. Voorbeelden hiervan zijn de makelaar, bank, accountant, belastingadviseur en de hypotheekbemiddelaar. In het verslagjaar 2008/2009 heeft de KNB 15 klachten ingediend bij de

KvT tegen notarissen die deze beleidsregel volgens hen overtraden. Ook collega notarissen dienen hierover klachten in bij de KvT.[20] Vaak wordt bij de klacht ook het provisieverbod betrokken. Indien de advertentiekosten erg laag zijn of als klanten korting krijgen als voor de betreffende notaris wordt gekozen, kan er sprake zijn van een verkapte vorm van provisie (zie box 6.4). De grenzen wanneer er nu wel of geen sprake is van provisie zijn niet altijd op voorhand duidelijk voor een notaris.

**Box 6.3 Actus, passeren bij volmacht (Hof Amsterdam 22/07/04, LJN AQ4770)**

In de gemeente Rotterdam werden stukken grond die door de gemeente in erfpacht zijn uitgegeven geconverteerd in eigendom. Vanwege de omvang van de operatie brachten de notarissen die bij het project betrokken waren een lager tarief in rekening bij de cliënten die bij volmacht zouden verschijnen. De centraal aansturende notaris van het kantoor Actus, stuurt de cliënt de akte toe. Deze akte wordt gepasseerd bij een ander notariskantoor (waarmee Actus samenwerkt). De passerende notaris controleert de wil van partijen. De KNB achtte het handelen van de bij de conversie betrokken notarissen van het kantoor Actus in strijd met de notariële Belehrungsplicht (voorkomen van juridische onkunde en feitelijk overwicht) en diende tegen Actus Notarissen een klacht in.

Het Hof meent dat de cliënten niet het initiatief hebben genomen om bij volmacht te verschijnen. De verschijning bij volmacht vloeit juist voort uit de wens van notarissen om een lager tarief aan te bieden. De betrokken notarissen hebben zo welbewust bevorderd dat erfpachters genoegen nemen met een mindere kwaliteit van de notariële zorg tot informatieverstrekking en wilscontrole. Het Hof acht dit handelen onjuist. Ten aanzien van het uitbesteden van werkzaamheden aan derden heeft het Hof bepaald dat de notarissen in hun zorgplicht tekortschieten door samenwerkingsverbanden met andere notariskantoren aan te gaan, waarbij persoonlijk contact met cliënt wordt ontmoedigd en de notaris geen instrumenterende rol over de kwaliteit van de werkzaamheden bezit (geen regie). De passerende notaris kan immers alleen de wil controleren en een akte passeren die door een ander kantoor is opgemaakt en aan de cliënt is verstuurd. De klacht wordt gegrond bevonden, maar het Hof legt geen maatregel op. Met deze beslissing sluit het Hof aan bij haar eerdere beslissing in de postordernotariaatzaak (Hof Amsterdam, 8 januari 1998, WPNR 98/6299). Het uitgangspunt van de notariële tussenkomst is volgens het Hof dat de notaris tijdens een persoonlijk onderhoud de cliënten dient te informeren over de gevolgen van de akte. De notaris moet dan ook controleren of cliënten de gevolgen overzien. Het Hof overweegt dat het passeren van akten bij volmacht mogelijk moet kunnen zijn, maar dat ook indien bij volmacht wordt gepasseerd de notaris verantwoordelijk blijft voor het wijzen van de cliënt op de gevolgen die uit de akte voortvloeien. De notaris heeft een actieve zorg- en informatieplicht en een actieve wilsontrolerende taak. Het mag niet zo zijn dat de notaris zijn cliënt welbewust mag ontmoedigen in persoon aanwezig te zijn door het voeren van een bewust prijsbeleid.

**Box 6.4 Provisieverbod, Makelaarsland (KvT Amsterdam, 13/3/2008, LJN YC0070)**

Het is notarissen niet toegestaan om voor het verkrijgen van opdrachten een financiële of een andere op geld waardeerbare tegemoetkoming aan derden te geven. Vaststaat dat cliënten die gebruik maken van het Arrangement in totaal € 795,00 (inclusief BTW) betalen. Voor dit bedrag verzorgt Makelaarsland onder meer de woningopname, een taxatierapport, het 'te koop' bord, de presentatie van de woning op verschillende websites, de coördinatie van de rondleidingen, de onderhandelingen en de notariële koopovereenkomst. Gelet op de kosten die deze werkzaamheden meebrengen en het feit dat medewerking aan het Arrangement voor Makelaarsland winstgevend moet zijn, bestaat het sterke vermoeden dat [X] haar werkzaamheden gratis of hooguit tegen een zeer gereduceerd tarief aanbiedt. Als [X] wel de kostprijs ontvangt voor de door haar verrichte werkzaamheden, had het op de weg van de notarissen gelegen om dat aan de kamer uit te leggen. De notarissen hebben zich hierover echter niet uitgelaten in de schriftelijke stukken en zijn evenmin ter zitting verschenen om mondeling op eventuele vragen antwoord te geven. Bij gebreke van een gemotiveerde betwisting gaat de kamer er dan ook van uit dat genoemd vermoeden juist is. De door [X] aangeboden gratis dienstverlening of korting is een op geld waardeerbaar voordeel, en Makelaarsland is een derde in de zin van artikel 12 lid 2 Verordening beroeps- en gedragsregels. Door hun medewerking te verlenen aan het Arrangement overtreden de notarissen dan ook het provisieverbod. In zoverre is dit klachtonderdeel gegrond. Nu het de bedoeling van de wetgever is om de marktwerking in het notariaat te bevorderen, en de grens tussen het ambt van notaris en het vrije ondernemerschap nog niet is uitgekristalliseerd, valt het de notarissen niet aan te rekenen dat zij aftasten waar deze grens ligt. Om deze reden zal dan ook geen tuchtrechtelijke maatregel worden opgelegd.

20 Op tuchtrecht.nl zijn over de periode 2006-2010 vier uitspraken in tuchtzaken over adverteren via verwijzers te vinden die zijn ingediend door collega notarissen.

**Box 6.5 De lounge-set-kwestie (KvT Rotterdam 11/2/2010, LJN YC0464 )**

Op 17 juni 2010 bericht Novocatie 'De lounge-set-kwestie: van de Kamer van Toezicht mag het.' Een notariskantoor uit Rhoon en Hoogvliet bood een loungeset aan bij de aankoop van een huis. Andere notarissen hebben hierover een klacht ingediend aangezien het betreffende notariskantoor met deze actie feitelijk tarieven zou hanteren die onder de kostprijs liggen. De Kamer van toezicht oordeelde dat het aanbieden van een loungeset bij de aankoop van een huis op zichzelf niet onbetamelijk is en ook geen associaties opwekt die niet passen bij het ambt van notaris. Verder meent de Kamer dat de klagers niet voldoende aannemelijk hebben gemaakt dat de notarissen door het aanbieden van loungesets onder de kostprijs werken.

Ten tweede is het de vraag of door de marktwerking of vraaguitval meer klachten zijn binnengekomen bij de KvT. Voor de invoering van de Wna werden er ongeveer 200 klachten per jaar ingediend bij de KvT. In 1999 stijgt het aantal klachten omdat per 1 oktober dat jaar de Scheidsgerechten zijn opgeheven (Huls en Kleiboer, 2001). Daar kwamen jaarlijks tussen de 100 en 140 klachten binnen. Met de invoering van de Wna zijn niet alleen de Scheidsgerechten verdwenen maar is ook het tuchtrecht gewijzigd. Onder andere vallen vanaf die tijd ook kandidaten onder het tuchtrecht. Tevens is het (financiële) toezicht aangescherpt en de rol van de KNB gewijzigd. Aantallen tuchtzaken voor en na de invoering van de Wna zijn dan ook lastig te vergelijken. Een verklaring voor de grote stijging van het aantal tuchtzaken tussen 2001 en 2002 is er niet direct. Deze plotselinge stijging doet zich niet voor bij de klachten die bij de KNB worden ingediend. Ook is de stijging niet toe te schrijven aan de hiervoor genoemde tuchtzaken over diverse marktinitiatieven. Deze betreffen slechts enkele zaken per jaar (met uitzondering van de 15 KNB-klachten in 2008/9 over adverteren via verwijzers). Daarnaast is het niet vast te stellen of de tuchtzaken over de kwaliteit van de service of producten verband houden met de versterkte marktwerking, omdat daarover niets in de uitspraken is te vinden. Doorgaans hebben voorzitters van de KvT geen zicht op de tarieven die kantoren hanteren en ze weten dan ook niet of bepaalde klachten meer voorkomen bij sterk op prijs concurrerende kantoren of juist niet. Ze hebben geen aanwijzingen dat tegen goedkope kantoren meer tuchtzaken worden aangespannen. Er werd een enkel voorbeeld genoemd waarbij een goedkoop kantoor door de drukte in combinatie met een slordige kantoororganisatie veel steken liet vallen. Het waren geen grote fouten maar kleine slordigheden in afrekeningen en het traag of niet reageren op brieven die tot ergernissen bij klanten leidden.
Het is niet direct duidelijk of door de slechte marktomstandigheden meer ongeoorloofde bewaringstekorten zijn ontstaan. Tussen 2007 en 2009 heeft het BFT weliswaar meer klachten hierover ingediend tegen notarissen, dit kan echter ook het gevolg zijn van een combinatie van strenger en vaker controleren. In 2010 is het aantal klachten (9) over bewaringstekorten juist weer laag in vergelijking met voorgaande jaren, terwijl het beleid in 2010 is aangescherpt.
Indirect is er wel een effect van de moeilijke marktomstandigheden te zien op de aantallen tuchtzaken door het uiteenvallen van kantoren. Dissociaties komen meestal voor als de financiële situatie van een kantoor achteruitgaat. De ondernemingsgezinde notarissen zijn in het verleden gaan associëren met andere kantoren in andere gemeenten zodat men een veel breder gebied had. In dat soort kantoren waar juist in het verleden gebruik is gemaakt van de mogelijkheden van de Wna om bijvoorbeeld grote gebieden te gaan bestrijken, gebeurt nu het omgekeerde. Als het druk is en het geld komt binnen dan staat men niet stil bij 'het hebben van eenzelfde filosofie'. In deze slechte tijden vallen deze kantoren uit elkaar. In enkele ringen heeft dit geleid tot meer tuchtzaken ofwel omdat de notarissen elkaar van bepaalde zaken beschuldigden, ofwel omdat de dossierbehandeling en bedrijfsvoering niet meer goed verliep en hierover klachten van het BFT of klanten binnenkwamen.
In de gesprekken kon men niet aangeven of er een relatie is tussen marktwerking, de krimpende markt en vastgoedfraude. Bij verschillende typen kantoren hebben zich frauduleuze praktijken voorgedaan. Het is niet zo dat kantoren aan frauduleuze praktijken beginnen omdat zij financieel aan de grond zitten. Vaak wordt het toegeschreven aan naïviteit, weinig alertheid en ontoereikende controleprocessen binnen het kantoor.

## 6.5 Samenvatting

De naleving van wet- en regelgeving is in dit hoofdstuk in kaart gebracht als onderdeel van de kwaliteit van de notariële dienstverlening. Daarvoor is naar klachten, tuchtzaken en uitkomsten van audits gekeken. Klachten van consumenten en ongegronde tuchtzaken hoeven niet te wijzen op het overtreden van beroepsethische normen. Daarvan is wel sprake bij gegronde klachten en als een kantoor volgens een auditor niet voldoet aan de eisen.

- Zowel bij klachten die bij de KNB worden ingediend als bij tuchtzaken is het aandeel dat betrekking heeft op de familiepraktijk relatief hoog in vergelijking met het aantal akten dat er in omgaat. Het grootste deel hiervan betreft de afwikkeling van erfenissen waarbij wordt geklaagd over de service van de notaris (te traag, slechte communicatie,) of de partijdigheid.
- De meeste klachten van burgers gaan over de service van de notaris (duurt te lang, slechte communicatie, houdt zich niet aan de opdracht). Gezien het feit dat consumenten vooral dit aspect van de kwaliteit kunnen beoordelen, is dat niet vreemd.
- Van 1998 tot en met 2010 heeft de KNB jaarlijks tussen de 200 en 300 klachten binnengekregen. Het verloop van het aantal klachten is grillig en vertoont niet een bepaalde trend omlaag of omhoog.
- De afgelopen jaren zijn bij de KvT rond de 450 zaken per jaar ingediend. Het aantal tuchtzaken waarbij volgens de KvT sprake is van een gegronde klacht, ligt de laatste jaren tussen de 120 en 155. In de jaren 1999-2001 waren er beduidend minder klachten. Een duidelijke verklaring hiervoor is er niet.
- Klachten van het BFT worden meestal gegrond verklaard. De sector financieel toezicht diende in 2008 58 klachten en in 2009 36 klachten in bij de KvT. Dat komt er op neer dat minstens een kwart van de gegronde klachten afkomstig was van BFT sector financieel toezicht. Enkele voorzitters gaven aan dat ze de laatste jaren strenger zijn geworden ten aanzien van BFT-klachten en zwaardere maatregelen hebben opgelegd.
- Klachten over bewaringstekorten kwamen tussen 2007 en 2009 vaker voor dan in andere jaren. Het BFT geeft aan dat dit onder andere het gevolg kan zijn van frequentere en strengere controles. In 2010 is het aantal klachten over bewaringstekorten echter gedaald naar 9, terwijl het beleid in dat jaar is aangescherpt. Misschien komt dit doordat het strengere beleid zijn vruchten afwerpt en notarissen alerter zijn geworden.
- De marktwerking heeft invloed op het soort zaken dat aan de tuchtrechter wordt voorgelegd. Er zijn diverse marktinitiatieven geweest die ertoe hebben geleid dat de KNB of collega notarissen tuchtklachten hebben ingediend over bijvoorbeeld samenwerkingsverbanden met verwijzers, het overtreden van het provisieverbod en vormen van reclame. Veelal zijn deze klachten gegrond verklaard. Dit wijst erop dat het van belang is een vinger aan de pols te houden.
- Er zijn geen aanwijzingen dat door de slechte marktsituatie of marktwerking meer notarissen meewerken aan vastgoedfraude. Ook vóór 1999 waren notarissen al dan niet bewust betrokken bij dergelijke praktijken. Of de betrokkenheid van notarissen bij vastgoedfraude meer voorkomt, is moeilijk te zeggen. In 2003 is het toezicht op de Wet MOT/Wid (thans Wwft) bij het BFT neergelegd en wordt er meer op gecontroleerd.
- De geïnterviewden kunnen geen kenmerken noemen van kantoren die relatief vaak klachten krijgen. Het kan bij alle typen kantoren voorkomen. Relatief gezien lopen kantoren met een grotere familiepraktijk een groter risico en worden in de ondernemingspraktijk klachten juist vaker buiten het tuchtrecht zakelijk afgehandeld. Verder kunnen een tekort aan communicatieve vaardigheden en bepaalde karaktereigenschappen van notarissen tot meer bejegeningsklachten leiden.

# 7 Slotbeschouwing

Dit rapport beoogt een beeld te schetsen van de kwaliteit van notariële dienstverlening in Nederland. De kwaliteit hebben we hiervoor onderverdeeld in verschillende aspecten: de kwaliteit van de kantoororganisatie, de kwaliteit van producten, de kwaliteit van de service en de naleving van wet- en regelgeving. Dit beeld schetsen wij tegen de achtergrond van de versterking van de marktwerking en de vraaguitval als gevolg van de onroerendgoedcrisis. De belangrijkste vragen die centraal staan in dit rapport zijn:

- Hoe heeft de markt voor het notariaat zich ontwikkeld?
- Hoe hebben de diverse aspecten van de kwaliteit van de notariële dienstverlening zich de afgelopen jaren ontwikkeld?
- Is er een verband tussen meer marktwerking en vraaguitval enerzijds en de kwaliteit van de notariële dienstverlening anderzijds?
- Wat zijn de ontwikkelingen in het notariaat ten aanzien van de prijs-kwaliteitverhouding ten opzichte van de uitkomsten van het EIM-onderzoek van 2005?

Hieronder beschrijven wij de meest relevante bevindingen uit de verschillende hoofdstukken. We sluiten af met een korte conclusie over de kwaliteit van de notariële dienstverlening.

## 7.1 Marktontwikkelingen

De marktontwikkelingen zijn in kaart gebracht aan de hand van de beschrijving van vraag en aanbod van notariële diensten, de tariefontwikkelingen en bedrijfseconomische gegevens van notariskantoren.
Notariskantoren drijven vooral op de vraag naar notariële akten. Het jaar 1999 waarin de Wna in werking treedt, is tevens een piekjaar wat betreft de vraag naar akten. In de periode 1994 tot 1999 stijgt de vraag naar akten van 1,4 miljoen naar 1,8 miljoen. Na 1999 is er twee keer een periode waarbij de vraag daalt. Tussen 1999 en 2001 daalt het aantal akten van 1,8 naar bijna 1,6 miljoen. Daarna stijgt de vraag naar akten weer. In 2006 ligt het aantal akten op bijna hetzelfde niveau als 1999. Na 2006 zet zich echter een sterke daling in van 1,8 miljoen naar 1,3 miljoen akten in 2009. Deze daling doet zich vooral voor in de onroerendgoedpraktijk. In 2010 is de vraag weer iets aangetrokken naar 1,4 miljoen akten door een stijgende vraag naar testamenten. Dit hangt waarschijnlijk samen met wijzigingen in de successiewet per 1 januari 2010. De vraag naar onroerendgoedakten is op hetzelfde niveau gebleven als in 2009.
Het aantal akten in de onroerendgoedpraktijk kent een veel grilliger verloop en lijkt veel meer conjunctuurgevoelig dan de familie- en ondernemingspraktijk. De onroerendgoedpraktijk is vanaf 2006 met bijna de helft geslonken, terwijl de familie- en ondernemingspraktijk redelijk stabiel zijn. De familiepraktijk heeft dus blijkbaar niet erg veel te lijden onder de daling van het aantal vastgoedakten. Dit is opmerkelijk omdat de aankoop van een huis een aanleiding kan zijn om bijvoorbeeld een samenlevingscontract of testament op te stellen. Omdat dit zich vooral voordoet bij de aankoop van het eerste huis, heeft de daling van het aantal vastgoedakten blijkbaar niet zoveel invloed op de omvang van de familiepraktijk.
Het aantal notarissen en kandidaat-notarissen is vooral vóór, maar ook na 1999 toegenomen. Vóór 1999 hield die toename gelijke tred met de toenemende vraag naar akten. Na 1999 is dat niet het geval. Vooral de terugvallende vraag naar akten na 2006 zien we niet direct terug in een dalend personeelsbestand. Aanvankelijk neemt het aantal kandidaten en medewerkers zelfs nog toe. In 2008 is het totale aantal (kandidaat-)notarissen en medewerkers op het hoogste niveau van de afgelopen jaren. Daarna zet de daling in. Het niet gelijk opgaan van vraag en aanbod vertaalt zich ook in de productiecijfers per (kandidaat-)notaris. De productie in termen van het gemiddeld aantal gepasseerde akten per (kandidaat-)notaris ligt in de meeste jaren na 1999 lager dan daarvoor. Per (kandidaat-)notaris worden er dus na 1999 minder akten gepasseerd dan daarvoor. Het kan zijn dat andere activiteiten zoals advisering zijn toegenomen, daar zijn echter geen cijfers van bekend. In 1999 passeerde een notaris gemiddeld ongeveer 1.380 akten, in 2009

is dat aantal gedaald tot 870. In 2010 is de productie weer iets opgeklommen naar gemiddeld 980 akten per notaris.
Sinds het vrijlaten van de tarieven in 1999 zijn de prijzen voor standaardakten in de onroerendgoedpraktijk gedaald. Volgens CBS-prijsindexcijfers zijn de onroerendgoedtarieven tussen 2004 en 2010 afgenomen met 17%. De prijsindexcijfers in de familierecht- en ondernemingsrechtpraktijk zijn van 2004 tot 2008/2009 gestegen met respectievelijk 17% en 12%, en daarna op hetzelfde niveau gebleven. Omdat de omzet van kantoren voor een belangrijk deel afhangt van de onroerendgoedpraktijk daalt het totale prijsindexcijfer voor het notariaat tussen 2004 en 2010 met 7%.
Bedrijfseconomische gegevens zijn alleen beschikbaar over de jaren 2004-2009 en alleen van kantoren die geen deel uitmaken van een interdisciplinair samenwerkingsverband. In de periode 2004 tot 2007 ziet de financiële situatie van notariskantoren er veel gezonder uit dan de periode daarna. In de jaren 2004-2007 ligt de gemiddelde winst per notaris tussen de 210 en 240 duizend euro per jaar en de gemiddelde winst-omzetverhouding ligt rond de 33%. Tussen 1% en 3% van de kantoren lijdt verlies en 1 tot 2% van de notarissen staat onder verscherpt toezicht van het BFT. Daarna daalt de omzet sterk door de daling van het aantal onroerendgoedtransacties. Tevens zet de tariefdaling in het onroerend goed zich door. Hierdoor zien notariskantoren niet alleen het aantal akten dalen, maar verdienen ze ook minder per onroerendgoedakte. De ontwikkeling van de lagere tarieven in de onroerendgoedpraktijk en het dalende aantal akten zien we terug in de sterk dalende omzetcijfers van notariskantoren. Vervolgens treffen veel kantoren (te) laat maatregelen op het gebied van personeel en kantoor wanneer de inkomsten uit de onroerendgoedpraktijk sterk teruglopen. De gemiddelde winst-omzetverhouding is tussen 2007 en 2009 drastisch gedaald van 33% naar 8%. Dit betekent dat de kosten niet evenredig zijn meegedaald met de afnemende omzet. Het BFT constateert dat kantoren zich vooral aanpassen door inkrimping van personeel en minder privé-inkomsten voor de notaris. Maar zoals we hiervoor al hebben geconstateerd, is in 2009 het personeelsbestand nog omvangrijk in vergelijking met de vraag naar akten. Het aantal kantoren dat verlies heeft geleden of geen winst heeft geboekt, is gestegen van 2% naar 30%. De gemiddelde winst per notaris is gedaald naar 55 duizend euro per jaar. Het aantal notarissen dat onder verscherpt toezicht is gesteld, is gestegen naar 3%.
Notarissen die onder verscherpt toezicht staan, hebben onder andere te laat maatregelen getroffen op het gebied van personeel en andere kantoorkosten bij een sterk teruglopende omzet uit de onroerendgoedpraktijk, hebben hun (privé)bestedingen niet tijdig aangepast of zijn op een ongunstig moment – net voor de onroerendgoedcrisis – gestart waardoor ze geen buffer hebben kunnen opbouwen.

## 7.2 Kwaliteit van notariële dienstverlening

*Kwaliteit van kantoororganisatie*
Bij de kwaliteit van de kantoororganisatie is gekeken naar personeel, huisvesting, automatisering, intervisie, interne kwaliteitsbewaking en nieuwe producten. Het is moeilijk een conclusie te geven over de kwaliteit van de kantoororganisatie. Auditoren constateren grote verschillen tussen kantoren in de wijze waarop het kantoor is georganiseerd en daarbij is het niet mogelijk algemene kenmerken te noemen van kantoren die er in positieve dan wel negatieve zin uitspringen. Enkele algemeenheden die genoemd worden, zijn dat grote kantoren vaak een goede kantoororganisatie hebben. Ook startende notarissen lijken op sommige punten in het voordeel om een goede kantoororganisatie op te bouwen, omdat zij heel bewust producten kunnen aanschaffen en personeel kunnen aannemen met de gewenste capaciteiten.
Op het gebied van personeel zien we dat veel (ervaren) personeel de afgelopen tijd het notariaat heeft moeten verlaten. Auditoren merken op dat de kennis van vooral oudere werknemers soms niet up-to-date is of zich slechts beperkt tot één rechtsterrein.
Wanneer we kijken naar de huisvesting dan zien we dat er een ontwikkeling gaande is van chique naar meer eenvoudige huisvesting.

Op het gebied van automatisering zijn er veel ontwikkelingen geweest. De meeste van deze ontwikkelingen hebben als doel het werkproces te vereenvoudigen en daarmee de kans op fouten te verkleinen. Er zijn echter ook risico's verbonden aan de automatisering. Auditoren constateren dat soms de kwaliteit van digitale dossiers nog wel eens te wensen over laat en dat het belangrijk blijft zaken goed te controleren op fouten. De meeste notariskantoren zijn geautomatiseerd, maar de automatisering is vaak niet up-to-date.
Op het gebied van intervisie is er wel een onderscheid te maken naar type kantoor. Bij grote kantoren is vaker sprake van formele overlegstructuren terwijl er bij kleine kantoren meestal sprake is van informeel overleg. Ook constateren auditoren dat bij grote kantoren en kantoren die deel uitmaken van een netwerk de interne kwaliteitsbewaking vaker is vastgelegd in protocollen of kwaliteitshandboeken.
Verder zijn er verschillende ontwikkelingen op het gebied van nieuwe producten die notarissen leveren. Kantoren specialiseren zich meer of breiden hun adviespraktijk uit.
We zien dat de marktwerking een indirect effect heeft op de kantoororganisatie. De prijsconcurrentie binnen het notariaat, vooral op het terrein van de onroerendgoedpraktijk, heeft geleid tot het ontstaan van goedkope nevenvestigingen met B-merken. Dit zijn kantoren waarbij cliënten tegen goedkope prijzen standaardakten kunnen laten opmaken. Er zijn geen aanwijzingen dat deze B-merken een slechtere kantoororganisatie hebben dan de A-merken. De kantoororganisatie is meestal efficiënt en sober om zoveel mogelijk omzet te kunnen behalen.
Als gevolg van de grote vraaguitval in de onroerendgoedpraktijk hebben veel kantoren hun omzet drastisch zien dalen. Dit heeft ertoe geleid dat veel kantoren hebben moeten bezuinigen. De auditoren constateren dat er wordt bezuinigd op personeel, kennis, automatisering en waar mogelijk huisvesting. De verschillende bezuinigingen hebben op de langere termijn mogelijk negatieve gevolgen voor de kwaliteit van de notariële dienstverlening als er niet meer wordt geïnvesteerd in kennis en innovatie. Bovendien bestaat het risico dat er op termijn onvoldoende gekwalificeerd personeel beschikbaar is wanneer de markt weer aantrekt.

*Kwaliteit van producten*
Onder de kwaliteit van producten scharen we de inhoudelijke kwaliteit van akten, de zorgplicht en juridische advisering. Over de kwaliteit van het laatste aspect - juridische advisering – hebben we geen gegevens kunnen vinden.
Het meest zichtbare product van notarissen zijn de akten. Beroepsgenoten kunnen de inhoudelijke kwaliteit van akten het best beoordelen. Deze vorm van toetsing vindt echter binnen het notariaat niet plaats. Wel zijn er gegevens beschikbaar over fouten die het Kadaster constateert in onroerendgoedakten. Het gaat hierbij zowel om inhoudelijke onvolkomenheden als procedurele fouten. Het EIM (2010) constateert tussen 2007 en 2009 een minieme stijging van gemiddeld 2,7% naar 2,8% onroerendgoedakten met een fout. Het is niet mogelijk om deze cijfers goed te vergelijken met de uitkomsten van het EIM-onderzoek uit 2005 omdat het registratiesysteem verder is geautomatiseerd. Het Kadaster heeft verschillende initiatieven ontplooid om het aantal fouten in de inschrijvingen tegen te gaan. Voorbeelden hiervan zijn Web-Elan, één centraal openbaar register, stylesheets, het Meldpunt notarissen en de bewaarderstelefoon, en een cursus inschrijvingsvereisten.
Een dossier is op zichzelf geen product van de notaris, maar kan wel dienen als graadmeter voor de kwaliteit van een akte. Auditoren constateren dat de kwaliteit van dossiers sterk verschilt tussen kantoren, maar kunnen geen algemene kenmerken noemen van kantoren die het goed of juist slecht op orde hebben. De kwaliteit van de dossiers lijkt vooral af te hangen van de waarde die notaris hieraan hecht.
De zorgplicht van de notaris is lastig te meten. De zorgplicht omvat de wilscontrole, informatieplicht en onderzoeksplicht van de notaris. Deze aspecten komen vooral naar voren in de gesprekken die notarissen met hun cliënten voeren. Uit de gesprekken die auditoren met notarissen en kantoormedewerkers hebben gevoerd, komt het beeld naar voren dat hier goed mee wordt omgegaan. In deze gesprekken wordt vooral ingegaan op de *Belehrung* en het lijkt erop dat de meeste notarissen dit als een zeer belangrijk onderdeel van hun dienstverlening beschouwen. Er zijn (nog) geen betrouwbare gegevens over het aantal recherches dat notarissen uitvoeren bij het Kadaster. De cijfers die er wel zijn, geven geen aanleiding om te

veronderstellen dat notarissen onvoldoende recherches uitvoeren. De recherches bij aandelenoverdrachten lijken niet altijd te worden uitgevoerd.
Door een gebrek aan gegevens kunnen we niet vaststellen of de marktwerking of de vraaguitval van invloed zijn op de kwaliteit van producten. De auditoren stellen in ieder geval niet vast dat 'prijsvechters' hun dossiers slechter op orde hebben dan kantoren die minder sterk concurreren op prijs. Er zijn zowel bij de prijsvechters als niet-prijsvechters goede en minder goede kantoren. De meeste notarissen lijken geen concessies te willen doen wat betreft de Belehrung. Evenals in 2005 heeft het EIM in 2010 geconstateerd dat er geen verband is tussen prijsconcurrentie en het aantal fouten en onvolkomenheden in onroerendgoedakten dat het Kadaster registreert. Kantoren die sterk op prijs concurreren maken evenveel fouten in onroerendgoedakten als kantoren die niet op prijs concurreren.

*Kwaliteit van service*
Bij de kwaliteit van de service is gekeken naar de bereikbaarheid, snelheid, transparantie en voorlichting. We zien dat de kwaliteit van de service verschilt per aspect.
Auditoren geven aan dat de meeste notariskantoren zowel telefonisch als per e-mail goed bereikbaar zijn. Notarissen van een klein kantoor zijn vaak moeilijker bereikbaar dan notarissen bij een groot kantoor met een sterke adviesfunctie. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat notarissen van kleine kantoren meer doen in de onroerendgoedpraktijk en daardoor vaker met cliënten om tafel zitten om akten te passeren. De opkomst van smartphones maakt dat notarissen ook buiten kantoor bereikbaar zijn.
Op het gebied van openingstijden zijn er geen ontwikkelingen zichtbaar. Sommige kantoren hanteren ruimere openingstijden dan andere, maar deze verschillen zijn er altijd al geweest.
Wel zijn er verschillen tussen notarissen in de snelheid van handelen. Deze verschillen lijken vooral samen te hangen met het type praktijk. De KNB geeft aan dat de snelheid nog wel eens te wensen over laat in de familiepraktijk, vooral in de afwikkeling van nalatenschappen. Dit kan liggen aan het niet voortvarend handelen van notarissen, maar vaak is de notaris ook afhankelijk van derden zoals banken en de opstelling van de erven. De resultaten van het onderzoek van EIM laten zien dat de zakelijke relaties van notarissen in de onroerendgoedpraktijk vinden dat de snelheid van handelen de afgelopen jaren is verbeterd.
De meningen met betrekking tot de transparantie van tarieven zijn verdeeld. Sommige auditoren noemen het een drama, anderen geven aan dat het de laatste jaren wel is verbeterd. Uit de dossiers blijkt dat niet alle notarissen van te voren heldere tariefafspraken maken. Waar sommige kantoren duidelijk hun tarieven vermelden op de website, zijn anderen onduidelijk over welke werkzaamheden onder het standaardtarief vallen en wanneer er meerwerk wordt gerekend. Ook onderzoek van de Consumentenbond wijst uit dat de prijsopgaven van notarissen niet altijd volledig inzicht geven in de daadwerkelijke kosten. Ongeveer 12% van de nota's wijkt negatief af. Opmerkelijk is ook dat slechts 41% van de consumenten vooraf een prijsopgaaf vraagt.
Wanneer er onenigheid is tussen de cliënt en de notaris over de tarifering kan dit leiden tot een declaratiegeschil. Declaratiegeschillen komen meestal voor in erfrechtelijke kwesties als er op basis van een uurtarief wordt gewerkt en er veel meerwerk is geweest. Het aantal geschillen is echter niet groot. Jaarlijks beslissen ringvoorzitters in ongeveer 45 van dergelijke kwesties. In 2010 is het aantal opgelopen tot minstens 65.
Enkele vergelijkingssites zijn uitgebreid met zoekmogelijkheden waardoor het mogelijk is kantoren niet alleen op prijs maar ook op bepaalde dienstverleningsaspecten te selecteren, zoals taalkennis, gratis intake of klantbeoordelingen.
De invoering van de marktwerking en/of vraaguitval heeft op bepaalde serviceaspecten invloed gehad. De informatie op websites is uitgebreid en er is meer differentiatie in producten en tarieven gekomen. Ook blijkt uit het onderzoek van het EIM dat in de ogen van makelaars en projectontwikkelaars de klantgerichtheid en de snelheid van handelen van notarissen de laatste jaren is verbeterd.

*Naleving van wet- en regelgeving*
Het vierde onderdeel van de kwaliteit van de notariële dienstverlening is de naleving van professionele ethische standaarden door notarissen. Dit hebben we bekeken aan de hand van klachten, tuchtzaken en uitkomsten van audits. Klachten van consumenten en ongegronde tuchtzaken hoeven niet te wijzen op het overtreden van beroepsethische normen. Daarvan is wel sprake bij gegronde klachten en als een kantoor volgens een auditor niet voldoet aan de kwaliteitseisen. Verder geven klachten en tuchtzaken in die zin een beperkt beeld van de naleving omdat het alleen de zaken betreft waar melding van is gemaakt. Kwaliteitsaspecten die niet voldoen, maar die bijvoorbeeld een consument niet kan beoordelen, zullen niet tot een klacht of tuchtzaak leiden.
In de periode 1998-2010 zijn er tussen de 200 en ruim 300 klachten binnengekomen bij de KNB. Het verloop van het aantal klachten wisselt en vertoont geen bepaalde trend omhoog of omlaag. De tuchtzaken bij de KvT zijn vanaf 1999 toegenomen. Na 2001 is er een plotselinge stijging van het aantal tuchtzaken. Een verklaring voor deze stijging is er niet. Het aantal gegronde klachten ligt de laatste jaren tussen de 120 en 155 per jaar. Een deel van deze toename kan worden toegeschreven aan het actiever en strenger optreden van het BFT. Ook de KNB heeft vanaf 2008 meerdere zaken ingediend in het kader van de beleidsregel adverteren via verwijzers.
Hoewel de meeste akten worden gepasseerd op het gebied van onroerend goed, komen op dit terrein niet de meeste klachten voor. Door de jaren heen hebben veel klachten die bij de KNB en bij de KvT worden ingediend betrekking op het familierecht. Het betreft meestal klachten over het niet voortvarend afhandelen van nalatenschappen. Dit zijn vaak zaken waar veel emoties spelen en waarbij de communicatie van de notaris niet altijd toereikend is geweest. Klachten op het gebied van vastgoed komen minder voor en ondernemingsrecht nog minder. Vooral in het laatste praktijkgebied worden klachten meestal in de zakelijke sfeer afgehandeld.
De meeste klachten van burgers gaan over de service van de notaris (duurt te lang, slechte communicatie, houdt zich niet aan de opdracht). Gezien het feit dat consumenten vooral dit aspect van de kwaliteit kunnen beoordelen, is dat niet vreemd.
In de periode 2007-2009 waren er meer klachten van het BFT over bewaringstekorten van notarissen. In 2009 betrof het 26 klachten. In hoeverre de toename te maken heeft met de moeilijke financiële situatie van kantoren is niet duidelijk. De stijging kan ook te maken hebben met het feit dat door de vastgoedcrisis het BFT vaker en strenger is gaan controleren. In 2010 is het aantal tuchtzaken over bewaringstekorten weer gedaald naar 9, terwijl het BFT het beleid in dat jaar juist verder heeft aangescherpt. Het kan ook een indicatie zijn dat het strengere beleid van het BFT haar vruchten afwerpt. Het BFT ziet als mogelijke verklaring voor de daling van het aantal klachten in 2010 dat notarissen bewuster bezig zijn met hun bedrijfsvoering door de economische crisis.
De geïnterviewden kunnen geen kenmerken noemen van kantoren die relatief vaak klachten krijgen. Het kan bij alle typen kantoren voorkomen. Relatief gezien lopen kantoren met een grotere familiepraktijk een groter risico en worden in de ondernemingspraktijk klachten juist vaker buiten het tuchtrecht zakelijk afgehandeld. Verder kunnen een tekort aan communicatieve vaardigheden en bepaalde karaktereigenschappen van notarissen tot meer bejegeningsklachten leiden.
Er zijn geen aanwijzingen dat door de slechte marktsituatie meer notarissen meewerken aan vormen van vastgoedfraude. Ook voor 1999 waren notarissen betrokken bij dergelijke praktijken. Of de betrokkenheid van notarissen bij vastgoedfraude meer voorkomt, is moeilijk te zeggen. Er wordt vooral sinds de invoering van de Wet MOT/Wid (thans Wwft) ook meer op gecontroleerd. Bij sommige notarissen die bij een enkele malafide transactie zijn betrokken kan sprake zijn van onoplettendheid of nalatigheid. Bij andere notarissen die bij meerdere transacties zijn betrokken, lijkt eerder sprake te zijn van medeplichtigheid.
De toegenomen marktwerking heeft er wel toe geleid dat er meer tuchtzaken zijn over het zoeken naar de grenzen van marktinitiatieven. Zo zijn diverse tuchtzaken geweest over samenwerking met banken of andere verwijzers, adverteren via verwijzers, vormen van provisie en passeren bij volmacht. Deze klachten zijn vaak gegrond verklaard, wat aangeeft dat het van belang is scherp de grenzen te blijven bewaken. Verder is de stijging van het aantal tuchtzaken

na 2001 niet toe te schrijven aan de hiervoor genoemde tuchtzaken over diverse marktinitiatieven. Deze betreffen slechts enkele zaken per jaar (met uitzondering van de 15 KNB-klachten in 2008/2009 over adverteren via verwijzers). Daarnaast is het niet vast te stellen of de tuchtzaken over de kwaliteit van de service of producten verband houden met de versterkte marktwerking, omdat daarover niets in de uitspraken is te vinden.
In de periode 2007-2010 zijn alle notariskantoren minstens één maal door een auditor bezocht. De auditoren constateerden dat bij negen kantoren de kantoororganisatie niet aan de beroepsethische standaarden voldeed. Bij deze kantoren vond een heronderzoek plaats omdat bijvoorbeeld de dossiervorming, het bijhouden van controlelijsten of het vastleggen van autorisaties onvoldoende was. Bij vier kantoren werden ernstige tekorten geconstateerd.

## 7.3 Slot

Al sinds de invoering van de Wna in 1999 is er discussie gaande over de gevolgen van meer marktwerking voor de kwaliteit van notariële dienstverlening. Toen daar de economische crisis bovenop kwam, werd de roep om ingrijpen door de overheid (bijvoorbeeld door het invoeren van minimumtarieven in de onroerendgoedpraktijk) nog groter om de kwaliteit te waarborgen. De daling van het aantal onroerendgoedakten na 2006 heeft grote gevolgen voor de financiële situatie van kantoren gehad. Het aanbod is veel groter dan de vraag. Notariskantoren hebben vervolgens niet snel genoeg op deze vraaguitval gereageerd. De omvang van personeel bleef nog tot 2008 toenemen. Er werd (te) laat ingegrepen om de kosten te reduceren. Bovendien namen de opbrengsten per onroerendgoedakte ook nog af door de dalende tarieven. We zien daardoor dat de winst/omzet verhouding per kantoor sterk is gedaald. De cijfers geven aan dat voor veel kantoren de kosten niet zijn meegedaald met de dalende omzet. De meeste notarissen zijn genoodzaakt door de sterk teruggelopen omzet te bezuinigen op de kantoororganisatie en privébestedingen. We zien dat veel (ervaren) personeel de afgelopen tijd het notariaat heeft moeten verlaten. Daarnaast proberen kantoren te bezuinigen op kennis (opleiding en vakliteratuur), automatisering en, indien mogelijk, huisvesting.

De kwaliteit van de notariële dienstverlening hebben we in dit onderzoek uiteengelegd in verschillende aspecten. Sommige kwaliteitsaspecten laten verbeteringen zien, andere niet en weer andere zijn in het geheel niet vast te stellen.
De kwaliteit van de kantoororganisatie is volgens auditoren wisselend en bij een beperkt aantal kantoren onvoldoende. Ook lijken de meeste notarissen geen concessies te willen doen op de kwaliteit van hun producten. Die inhoudelijke kwaliteit van akten en de kwaliteit van de zorgplicht zijn echter moeilijk vast te stellen. De kwaliteit van de service lijkt de afgelopen jaren verbeterd door meer informatie op websites en brochures, uitbreiding van de bereikbaarheid via internet en meer differentiatie in producten en tarieven. Ook is de klantgerichtheid en de snelheid van handelen in de onroerendgoedpraktijk de laatste jaren verbeterd. De transparantie van tarieven is echter een aandachtspunt. Offertes geven niet altijd volledig inzicht in de daadwerkelijke kosten. Er zijn niet direct aanwijzingen dat door de marktwerking of vraaguitval de naleving van de beroepsethische standaarden onder druk staat. Wel worden de grenzen van marktinitiatieven opgezocht, die al dan niet door het tuchtrecht een halt toe worden geroepen.
De bezuinigingen die zijn ingegeven door de vraaguitval in de onroerendgoedmarkt kunnen op langere termijn gevolgen hebben voor de kwaliteit van de notariële dienstverlening. Als geruime tijd wordt bezuinigd op zaken als automatisering en kennisontwikkeling zal dit op den duur negatieve gevolgen hebben voor vernieuwingen en de kwaliteit van de diensten die notarissen leveren. Door deze ontwikkelingen is het van belang een vinger aan de pols te blijven houden.

We kunnen concluderen dat het notariaat een zware tijd heeft waarbij vraag en aanbod niet op elkaar aansluiten. Een probleem voor het notariaat is dat zij de vraag naar notariële akten in de onroerendgoedpraktijk moeilijk kan beïnvloeden. Een prijsverlaging van de notaristarieven zal de onroerendgoedmarkt niet doen aantrekken. Ook het invoeren van minimumtarieven zal geen oplossing bieden voor de gevolgen van de grote afname van het aantal onroerendgoedakten. Het

voortbestaan van het notariaat zou ook niet moeten afhangen van vaste minimumtarieven. De integriteit en deskundigheid van de notaris zou niet afhankelijk moeten zijn van het mogen hanteren van een vast tarief. Vóór de onroerendgoedcrisis, in de tijd dat er vooral sprake was van prijsconcurrentie, was de financiële situatie van het notariaat gezond te noemen. Het is dus zaak voor notarissen om hun kantoororganisatie aan te passen, te innoveren en zich op andere aspecten van de notariële dienstverlening te profileren om zo het hoofd boven water te houden in afwachting van betere tijden.

# Summary

## Quality in difficult times

*A free market, a drop in demand and notarial services*

### Background

The new Notaries Act [*Wet op het Notarisambt*] (Wna) was introduced in 1999. One of the objectives of the Wna was that a freer market would result in a better quality of notarial services. Since the beginning, however, a discussion has been going on about the erosion of quality due to the influence of the free market. The introduction of the Wna has increased competition within the notarial profession. The liberalisation of notarial rates has resulted in competition on the basis of price, sometimes in combination with new market initiatives.

As a consequence of the economic crisis, the demand for real estate deeds has decreased dramatically in recent years. This has rekindled the discussion about the quality of notarial services. The difficult economic times and the increased competition may put pressure on the quality of the services. This has, in turn, increased the tension between the role of notaries as public servants and their role as entrepreneurs. The financial importance or the continued existence of a practice can start to weigh more heavily than the quality of the work performed and care for clients.

Various notaries believe that the competition in the notarial profession has gone too far. There is a feeling that the core values of the notarial profession –impartiality, independence and integrity – are being put under pressure. In order to defend these values and to safeguard the quality of real estate transactions, a case is being made for minimum rates to be applied to consumer real estate transactions. The State Secretary of Security and Justice rejected this idea but the Lower House has promised to 'assess together with the Royal Dutch Notarial Society (KNB) whether it is possible to carry out a quality comparison'.

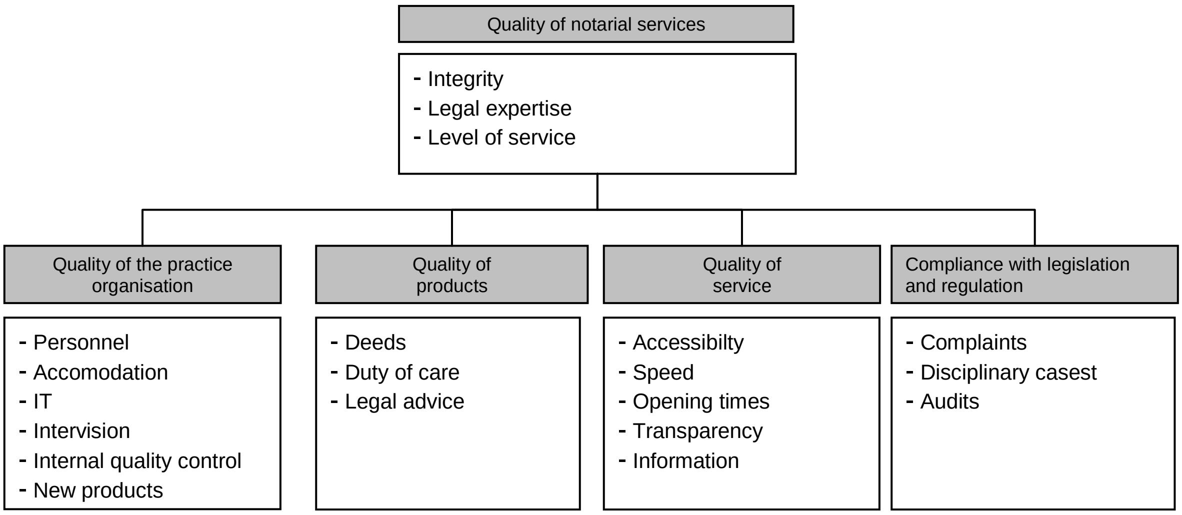
Given its ministerial responsibility for the notarial system, the Ministry of Security and Justice needs to gain an insight into the development of the quality of notarial services and the relationship between the price and quality of the work. The Justice Department then asked the Research and Documentation Centre (WODC) to research the development of quality within the notarial profession and also to repeat the research into price competition in the notarial profession that was carried out at the behest of the Hammerstein Committee. The WODC commissioned research institute EIM to investigate errors which the Land Registry identifies in real estate deeds and the assessment of notarial services from the point of view of estate agents, project developers and mortgage advisors. The findings are published in a separate report (EIM, 2010). The current research also covered other quality aspects of the notarial services. Besides it describes the most important market developments within the notarial profession in recent years.

### Objective and research questions

The research has three objectives. We are trying to gain insight into:
(1) the market developments within the notarial profession, (2) the development of quality of the notarial services, (3) the link between the free market and drop in demand and the quality of the notarial services.

Quality is a difficult concept to measure. We differentiate between three dimensions as regards the quality of notarial services, namely integrity, legal expertise and commercial services. In our research we examine the extent to which these quality aspects are expressed in:
- the quality of the practice organisation;
- the quality of products;
- the quality of the service for clients;
- the compliance with provisions in the Wna, regulations and other legislation and rules.

**Figure 1 The quality of notarial services**




The focus was on the following research questions:

1 How has the market developed? We examined the following aspects:
- Supply and demand as regards notarial services:
  - the number of deeds executed;
  - the number of practices, the number of (junior) notaries;
  - market levels and customers;
  - supply and demand compared.
- Rates:
  - price indexes;
  - variation in rates.
- Business economic situation of practices:
  - turnover, costs, profit;
  - efficiency of operations;
  - solvency and liquidity;
  - strict supervision.

2 How have the various quality aspects of the notarial services developed in recent years?
  - The quality of the practice organisation: personnel, accommodation, IT, intervision, internal quality control, new products;
  - The quality of products: deeds, consultancy, duty of care;
  - The quality of service: accessibility, speed, opening times, transparency and information;
  - Compliance with legislation and regulations: complaints, disciplinary cases, the outcomes of audits.

3 Is there a connection between the free market and a drop in demand and the quality of the notarial services?

4 What developments have taken place in the notarial profession as regards value for money compared to the outcomes of the EIM research in 2005?

**Research methods**

First of all, existing data was collected from various organisations, namely the Royal Dutch Notarial Society [*Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie*] (KNB), the Financial Supervision Office [*Bureau Financieel Toezicht*] (BFT), the Central Register of Wills [*Centraal Testamenten Register*] (CTR), the Tax and Customs Administration [*Belastingdienst*], Statistics Netherlands [*Centraal Bureau voor de Statistiek*] (CBS) and Amsterdam Court of Appeal. Secondly semi-structured interviews were held with three representatives of the KNB, nine auditors, three representatives of the BFT, five chairs and two secretaries of five Supervisory Committees, four district chairs, a registrar from the Land Registry, two representatives from the National Association of House Owners [*Vereniging Eigen Huis*] and a representative from the Consumers' Association [*Consumentenbond*]. Thirdly, the results were used from the research entitled 'Price competition in the notarial profession' [*Prijsconcurrentie in het notariaat, 2010*] that the EIM was commissioned to carry out by the WODC.

**Results**

*Market development*
The market developments have been identified using the description of supply and demand in relation to notarial services, the changes in rates and business economic details from notary practices.

- The year in which the Wna came into force – 1999 – was a peak year. In that year, 1.8 million deeds were executed. In previous and subsequent years demand for deeds was lower. In 2006 the level of 1999 was almost attained. After that demand dropped significantly to 1.3 million deeds in 2009. That decrease was noticeable primarily in connection with real estate transactions. In 2009 notaries executed around half the number of real estate deeds in comparison to the years 2006 and 1999. In 2010 the total number of deeds increased again to 1.4 million due to the increasing demand for wills.
- The number of real estate deeds was much more changeable and appears to be more sensitive to economic fluctuations than deeds with respect to family and company law. Real estate work has dwindled considerably since 2006 while family and commercial work appears to be reasonably stable. Apparently, therefore, family work has not suffered much from the drop in the number of real estate deeds. In 2010 there was even an increase in the number of wills due to the new Inheritance Act [*Successiewet*].
- Along with the increasing demand for deeds in the period 1994 to 2000, the number of (junior) notaries also increased. While the demand for deeds has fluctuated since 2000, the number of junior notaries increased slightly until 2008. The average number of deeds per notary and junior notaries was lower in most years following 1999 than the years before. In 2009 in particular the number of deeds per (junior) notary decreased significantly. In particular the decreasing demand for deeds after 2006 is not reflected directly in a decreasing workforce. Up until 2008 the number of junior notaries and employees actually increased.
- Regarding the degree to which notaries perform other services in addition to the drawing up of notarial deeds, no recent figures are available. In 2001 94% of the turnover was achieved by drawing up notarial deeds.

- The price indexes in family and commercial work rose until 2009, and 2008 respectively. After that the price indexes stayed the same. In real estate work the price indexes actually dropped. After 2009 that drop flattened out.
- Not only was there a variation in price *between* practices, but also *within* practices. Consumers can opt for standard products at (low) standard prices or for more extensive services at a higher rate.
- In the period 2004 to 2007 the financial situation of notary practices was a lot healthier than in the following period. In 2004-2007 the average profit per notary was between 210 and 240 thousand euros, the average profit-turnover ratio was around 33%, between 1% and 3% of the practices suffered losses and 1 to 2% of the notaries were subject to strict supervision by the BFT. After that the strongly decreasing demand for real estate deeds, combined with a drop in the real estate rates and high (personnel) costs turned into a significant drop in profit. Between 2007 and 2009 the number of practices that suffered a loss or failed to make a profit rose from 2% to 30%. The average profit per notary dropped to 55 thousand euros and the profit-turnover ratio dropped to an average of 8%. This means that the costs did not decrease proportionally to the decreasing turnover. The number of notaries that are under strict supervision rose to more than 3%. In 2010 that increase continued to almost 5%.
- Notaries who are under strict supervision are those who have, for example, been too late implementing measures regarding their personnel and practice based on a significantly decreasing turnover from the real estate work, have not adjusted their (private) spending on time, or started their practice in an unfavourable time - just before the real estate crisis - and have therefore been unable to build up a buffer.

*The quality of the practice organisation*
The quality of the practice organisation covers the quality of personnel, accommodation, IT, intervision, internal quality control and new products. On the basis of the interviews with the KNB and auditors, it is difficult to draw an unequivocal conclusion regarding the quality of the practice organisation. There are significant differences between practices in the way that they are organised and it is also impossible to state which practice characteristics clearly have a positive or negative effect. In general terms, large practices are often well organised and have structured work processes. New notaries also have an advantage because they can make deliberate choices when building up the practice organisation regarding, for example, IT and personnel.

If we look at the individual aspects of the practice organisation, we can conclude the following:
- Many (experienced) employees and junior notaries had to leave the notarial profession after 2008. It is also apparent that the level of specialist knowledge is not always adequately maintained, particularly by older employees.
- A development appears to be taking place away from chic to simpler accommodation.
- Most practices are computerised. This helps to simplify work processes and reduces the chance of mistakes. However, it appears that by no means all the computer systems are up to date. In addition, the quality of digital dossiers sometimes leaves a lot to be desired.
- The degree to which internal quality control takes place differs between practices. Some practices use quality handbooks and protocols. These matters are often properly organised at large practices and practices which are part of a network in particular. In general, very little use is made of handbooks.
- Intervision takes the form of formal consultation structures at large practices, while at small practices it usually takes the form of informal consultations. In addition there are small regional collaborations and national networks of collaborating notary practices.
- Various developments have taken place in relation to new products, such as intakes via internet, specialisations in ICT and international law and legal advice.

The free market has resulted in price competition and also an increase in the popularity of 'B brands' for standard products. There are no indications that the quality of B brands is lower than that of A brands. Usually, the practice organisation of B brands is efficient and straightforward in order to keep costs down.

The drop in demand has consequences for the quality of the practice organisation. As a result of the drop in demand in real estate work, a lot of notary practices have experienced a drastic decrease in their turnover. This has resulted in cutbacks in relation to personnel, knowledge, IT and, where possible, accommodation. In the longer term, cutbacks in the quality of personnel, knowledge and IT may have a negative effect on the quality of the notarial services.

*The quality of products*

The quality of products covers the substantive quality of deeds, the duty of care and the quality of legal advice.

With regard to the quality of products, we can state the following:

- It is impossible for us to make any statements about the legal substantive quality of deeds.
- In 2009 the Land Registry discovered errors and/or irregularities in 2.8% of real estate deeds. This is a minimal increase compared to the two previous years (2.7%).
- In the view of some auditors, the quality of a dossier can serve as an indicator of the quality of the deed. The quality of the dossiers differs significantly between practices.
- The quality of the services to which the duty of care relates is difficult to ascertain. It appears that share transfer inquiries are not always performed. However, it does appear to be the case that most notaries pay sufficient attention to the 'duty of care'.
- Legal advice is a product that is offered by notaries more often. We are unable to determine the quality of the legal advices.

Due to a lack of data we were unable to determine whether the free market or the drop in demand is affecting the quality of products. In any event, most notaries appear unwilling to make concessions as regards the duty of care. It may be the case that the minimal increase in the number of errors and irregularities in the deeds registered with the Land Registry is the consequence of the drop in demand, as a result of which large numbers of experienced personnel have had to leave the notarial profession.

*The quality of the service*

The assessment of the quality of the service involved an examination of accessibility, speed, transparency and information. We found that the quality of the service differs per aspect.

We can state the following about the quality of the various aspects of the service:

- Most notary practices are easy to contact by both telephone and e-mail. The increased popularity of smartphones is also a contributing factor. Opening times differ from one practice to another, but this has been the case for some time.
- The speed of response appears to differ per type of practice. The KNB has indicated that the speed of response sometimes leaves a lot to be desired in the context of family/estate-related work. On the other hand, the results of the EIM research reveal that estate agents, mortgage advisors and project developers involved in real estate work believe that the speed of response has improved in recent years.
- Auditors indicate that the transparency of rates differs between practices and is generally not good. The transparency appears to have improved in recent years as regards information about rates on practice websites and comparison sites. Few billing disputes are submitted to the district chairs. However, the number of disputes with regard to which a district chair has taken a decision was higher in 2009 and 2010 than in previous years. Those billing disputes are primarily related to inheritances and not to real estate or company law transactions.

- The commercial partners of notaries involved in real estate work have indicated that the client focus has improved in recent years. We have also observed that more and more practices are providing the necessary information to clients via their website.
- The goedkoopstenotaris.nl and zoekjenotaris.nl sites enable practices to be selected not only on the basis of price, but also on the basis of certain service aspects.

The free market means greater variation in services. There are cheaper standard products with more no-frills service (e.g. limited opening times, unpretentious accommodation, limited possibilities for making agreements) and more expensive products with more service. As a consequence of the free market, price competition has increased and clients now request offers from a number of practices, particularly in relation to real estate work. Although the transparency of the rates sometimes differs, the level of transparency appears to be improving. The drop in demand may have indirect consequences for the quality of service. The fact that, after 2008, a lot of employees had to leave the notarial profession may result in practices being less easy to reach by telephone or using shorter opening hours.

*Compliance with legislation and regulations*

Compliance with legislation and regulations - as an element of the quality of the notarial services – has been assessed on the basis of complaints, disciplinary proceedings and audit outcomes. Complaints by consumers and unfounded disciplinary proceedings do not necessarily mean that professional ethics have been violated. However, this is the case in the event of founded complaints and when an auditor believes that a practice is not fulfilling the requirements.

- Both in the context of complaints submitted to the KNB and disciplinary proceedings, the proportion that relate to family-related work is relatively high in comparison to the number of deeds involved. The majority of these concern the processing of inheritances in connection with which complaints are made about the service provided by the notary (too slow, poor communication) or partiality.
- Most complaints by citizens relate to the service provided by the notary (takes too long, poor communication, not adhering to the assignment). In view of the fact that consumers are particularly able to assess this aspect of quality, this comes as no surprise.
- From 1998 to 2010, the KNB received between 200 and 300 complaints. The number of complaints has fluctuated and does not exhibit any particular downward or upward trend.
- In recent years, around 450 cases per year have been submitted to the disciplinary court (*Kamer van Toezicht*, *KvT*). In the years 1999-2001 there were much fewer complaints. There is no clear explanation why the number of complaints increased after 2001. The number of founded disciplinary cases ranged between 120 and 155 cases in recent years.
- Complaints by the BFT regarding violations of the administration regulations and irregularities with third-party funds accounts are usually founded. The financial supervision sector submitted 58 complaints to the KvT in 2008 and 36 complaints in 2009. This means that at least a quarter of all founded complaints came from the BFT's financial supervision sector. A number of chairs of the KvT indicated that they have become stricter in recent years as regards BFT complaints and have imposed more stringent measures.
- There were more complaints about irregularities with third-party funds accountsbetween 2007 and 2009 than in other years. The BFT has indicated that this may be the consequence of, among other things, more frequent and stricter checks. In 2010 however the number of complaints about deposit shortfalls dropped to nine, while policy was tightened in that same year. This may be because stricter policy has borne fruit and notaries have become more alert.
- The free market affects the kind of cases that are submitted to the disciplinary tribunal. There have been various market initiatives that have resulted in the KNB or other notaries submitting disciplinary-related complaints about, for example, collaborations with referring parties, the violation of the ban on commission and forms of advertising.
- There are no indications that the poor market situation or free market has resulted in more notaries engaging in real estate fraud. Before 1999 notaries were involved in such

practices too. It is difficult to say whether notary involvement in real estate fraud has become more common. In 2003, supervision of the Money Laundering and Terrorist Financing Act (Wwft)) became the responsibility of the BFT and more checks were carried out.

- Those interviewed were unable to cite any characteristics of practices that receive complaints relatively often . This can apply to all types of practices. Relatively speaking, practices with a focus on family law run a greater risk, while complaints relating to corporate law are dealt with more often without any disciplinary proceedings taking place. What is more, a lack of communication skills and certain personalitycharacteristics of the notary can result in more treatment-related complaints.

**Conclusion**

We have distinguished several aspects of the quality of notarial services.. Some quality aspects have been improved, while others have not. And some quality aspects have proven impossible to measure. According to the auditors, the quality of the practice organisation is variable and insufficient at only a limited number of practices. Moreover, most notaries appear unwilling to make concessions as regards the quality of products. However, this aspect proved difficult to measure. The quality of the service appears to have improved in recent years thanks to more information being available. However, the level of transparency as regards rates is not great. There are no immediate indications that the free market or the drop in demand has increased the pressure with respect to compliance with the professional ethics. However, various market initiatives have been close to the limits of what is permissible.

We can conclude that the notarial profession is experiencing difficult times, in which there is a mismatch between supply and demand. The introduction of minimum rates will not provide a solution for the consequences of the considerable decrease in the number of real estate deeds. Before the real estate crisis, in the period dominated by price competition, the financial situation of the notarial profession could be described as healthy. It is therefore important for notaries to adapt their practice organisation, to innovate and/or focus on other aspects of notarial services in order to survive while waiting for better times. However, long-term cutbacks on things like IT and knowledge development will, in the long term, have negative consequences for the quality of notarial services.

# Literatuur


Baarsma, B., Mulder, J., & Teulings, C. (2004). *De spagaat tussen ambt en ondernemerschap: Economische analyse van het domeinmonopolie in het notariaat.* Amsterdam: Stichting voor Economisch Onderzoek Universiteit van Amsterdam (SEO).

Bovenkerk, F. et al. (2005). *Bedreigingen in Nederland.* Amsterdam: Uitgeverij Augustus.

Bunt, H.G. van de (1996). De rol van vrije beroepsbeoefenaren. In: F. Bovenkerk (red.), *De georganiseerde criminaliteit in Nederland: Het criminologisch onderzoek voor de parlementaire enquêtecommissie opsporingsmethode in discussie.* Deventer: Gouda Quint.

Bureau Financieel Toezicht (2009). *Jaarverslag BFT 2008.* Utrecht: BFT.

Bureau Financieel Toezicht (2010). *Jaarverslag BFT 2009.* Utrecht: BFT.

Bureau Financieel Toezicht (2011). *Jaarverslag BFT 2010.* Utrecht: BFT.

Commissie Evaluatie Wet op het notarisambt (Commissie Hammerstein)(2005). *Het beste van twee werelden.* Den Haag: Ministerie van Justitie.

Consumentenbond. (2008). Shoppen bij de notaris. *Consumentengids*, november 2008, 40-43.

Consumentenbond. (2009). Een duur kopje koffie. *Geldgids*, september 2009, 14-17.

Consumentenbond. (2011). Hou de notaris scherp. *Geldgids*, april/mei, 2011, 10-13.

Deijl, B. van der, Oosterdijk, H., Gerven, R.K.P.J.van, & de Wit, M.J.J. de (2009). *Open brief aan het bestuur van de KNB: Onhoudbare toestand van het Nederlandse Notariaat*. Nijmegen: z. uitg.

Dijken, K. van, Berdowski, Z. & Eshuis, P.H. (2007). *De praktijk van derdenrekeningen: Een onderzoek onder notarissen, gerechtsdeurwaarders en advocaten.* Leiden: Instituut Onderzoek voor Overheidsuitgaven.

EIM (2005). Prijsconcurrentie in het notariaat, 2005. In Commissie Evaluatie Wet op het notarisambt (red.), *Het beste van twee werelden. pp*. 83-115.

EIM (2010). *Prijsconcurrentie in het notariaat, 2010.* Zoetermeer: EIM.

Europese Commissie (2004). *Verslag over de mededinging op het gebied van de professionele dienstverlening.* Brussel: COM (2004), 83.

Europese Commissie (2005). *Professionele dienstverlening: Ruimte voor verdere hervormingen.* Brussel, COM(2005) 405.

Faure, M., Nelen, H., & Philipsen, N. (2009). *Evaluatie tuchtrechtelijke handhaving: Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme en haar voorlopers*. Maastricht: METRO, University of Maastricht.

Ferwerda, H., Staring, R., Vries Robbé, E.de, & van de Bunt, J. van de (2007). *Malafide activiteiten in de vastgoedsector: Een exploratief onderzoek naar aard, actoren en aanpak.* Arnhem en Rotterdam: Advies- en Onderzoekgroep Beke/Erasmus Universiteit

Gestel, B. van (2008). *Vastgoed & fout: Een analyse van twaalf strafrechtelijke opsporingsonderzoeken naar illegale en criminele praktijken in de woningsector.* Den Haag: Boom: Juridische uitgevers. Onderzoek en beleid 272.

Haak, H.F. van den (2009). *De notaris in appel: Ontwikkeling notarieel tuchtrecht in hoger beroep*. Nijmegen: Ars Aequi Libri.

Heesen-Laclé, Z.D. van (2007). *Notabelen vernieuwen: Gevolgen van marktwerking in het notariaat*. Proefschrift Universiteit Leiden Deventer: Kluwer. Ars Notariatus, nr. 137.

Kamerstukken II (2009). Vragenuur notarissen in nood. *Handelingen TK,* vergaderjaar 2009-2010, 10e vergadering, 6 oktober 2009, pp. 673-676.

Kleiboer, T. & Huls, N.J.H. (2001). *Tuchtrecht op de terugtocht.* Utrecht: Lemma BV.

Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (2008). Verordening op de kwaliteit: Verordening van de KNB van 24 september 2008, goedgekeurd door de Minister van Justitie bij brief van 12 november 2008, inwerking treding 2 januari 2009. *Staatscourant*, 240.

Koninklijk Notariële Beroepsorganisatie (2010a) *KNB jaarverslag 2008-2009.* Den Haag: KNB.

Koninklijk Notariële Beroepsorganisatie (2010b). *Peer review in het notariaat: Intercollegiale toetsing als instrument voor bevordering van de kwaliteit in de notariële praktijk.* Den Haag: KNB.

Koninklijk Notariële Beroepsorganisatie (2010c). *Vademecum Regelgeving notariaat 2010.* Den Haag: KNB.
KSU (2009). *De stand van de advocatuur 2009.* Amsterdam: KSU.
Laclé, Z.D. & ter Voert, M.J. (2008). *Trendrapportage Notariaat 2006: Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening.* Den Haag: Boom: Juridische uitgevers. Onderzoek en beleid, nr. 265.
Lankhorst, F., & Nelen, J.M.(2004). *Professionele dienstverlening en georganiseerde criminaliteit: Hedendaagse integriteitsdilemma's van advocaten en notarissen.* Zeist: Kerkebosch.
Louwerens, K. (2008). Strategie en marketing in het notariaat: Een nieuw jaar, een nieuwe koers. *Notariaat Magazine,* 1, (www.notaris.nl).
Nederlandse Mededingingsautoriteit (2007). *Eindverslag inventarisatie vrije beroepen: Notariaat.* Den Haag: Nederlandse Mededingingsautoriteit.
Plug, P.J., Dekker, A.S.E, Hurk, S.E. van der, Baarsma, B.E., & Felsö, F.A. (2003). *Mededinging versus domeinmonopolie en ministerieplicht: Over de gevolgen van marktwerking in het notariaat.* Den Haag: Berenschot en SEO.
SDU (2011). *De stand van de advocatuur 2011.* Amsterdam: SDU.
Shinnick, E., Bruinsma, F. & Parker, Ch. (2003). Aspects of regulatory reform in the Legal profession: Australia, Ireland and the Netherlands. *International Journal of the Legal Profession, 10* (3), 237-267.
Stollenwerck, A.H.N., Isensee, H.J.C., Baarsma, B. et al. (2010). *Marktwerking in het notariaat: droom of nachtmerrie?* Deventer: Kluwer. Ars Notariatus, nr. 144.
Uitgeverij KSU (2004). *De stand van het notariaat 2004.* Amsterdam: KSU.
Voert, M.J. ter, Eshuis, R.J.J., Beenakkers, E.M.Th., & Meijer, R.F. (2010). Rechtsbijstand door juridische beroepsbeoefenaren. In B.J. Diephuis, R.J.J. Eshuis, & N.E. de Heer-de Lange (red.), *Rechtspleging Civiel en Bestuur 2008: Ontwikkelingen en samenhangen.* Den Haag: Boom: Juridische uitgevers Onderzoek & Beleid 284.
Voert, M.J. ter, & Ewijk, M. van (2004). *Eerste trendrapportage Notariaat: Toegankelijkheid, continuïteit, kwaliteit en integriteit van het notariaat.* Den Haag: WODC. Cahier 2004-12.
Wils, J., & Oostdijk, A.(2004). *Trendrapportage notariaat: Tarieven veel voorkomende akten.* Leiden: Research voor Beleid.
Wisse, R. &. Vijselaar, J. (2006). Vijftien jaar ervaring met klachten: Gebrekkig cijfermateriaal maakt harde conclusies onmogelijk. *Notariaat Magazine, 6* (6/7), 10-15.

# Bijlage 1 Samenstelling begeleidingscommissie

| | |
|---|---|
| **Voorzitter** | |
| Mw. prof. mr. A.T. Ottow | Universiteit Utrecht, Faculteit Rechtsgeleerdheid, Economie, Bestuur & Organisatie |
| **Leden** | |
| Dhr. mr. P. Dessé | Ministerie van Veiligheid en Justitie, Directie Rechtsbestel |
| Dhr. mr. dr. L.T. Visscher | Erasmus Universiteit Rotterdam, Erasmus School of Law |
| Dhr. drs. A.J. Diks | Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie |

# Bijlage 2 Bedrijfseconomische gegevens BFT

Dit onderzoek is uitgevoerd door het WODC op basis van gegevens die door het BFT zijn verstrekt. Het onderzoek geeft een beeld van de stand van zaken op het gebied van de omzet, kosten en winst van notariskantoren over de periode 2004-2009.
De *netto omzet* is het bedrag dat het kantoor bij cliënten in rekening heeft gebracht, exclusief omzetbelasting onder aftrek van de kosten die de notaris voor bepaalde diensten heeft moeten maken (bijvoorbeeld recherchekosten of griffierechten). De omzet heeft niet alleen betrekking op het opstellen van akten, maar ook op andere notariële diensten (bijvoorbeeld advisering).
De totale *kosten* zijn een optelsom van personeelskosten, huisvestingskosten, kantoorkosten, algemene kosten, afschrijvingen en rentelasten minus de rentebaten van de kantoren.
De *kantoorwinst* is bepaald aan de hand van de netto omzet plus rentebaten minus personeels-, huisvestings-, afschrijvings-, kantoor-, algemene kosten, en rentelasten. Het is het kantoorresultaat vóór aftrek van de beloning voor de notaris(sen), vennootschapsbelasting en de premie voor het notarieel pensioenfonds notaris(sen).
De gegevens van IDS-kantoren (ongeveer 60) zijn buiten beschouwing gelaten, omdat de financiële gegevens niet uitsluitend op het notariaat betrekking hebben. Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de jaarrekeningen van alle notariskantoren die bij het BFT beschikbaar zijn over het boekjaar 2004 (N=701), 2005 (N=707), 2006 (N=720), 2007 (N=722), 2008 (N=724) en 2009 (N=755). De gegevens van 2009 zijn voorlopig, omdat het BFT eventuele fouten in de registratie in de loop van het jaar corrigeert.
Bij kantoren met een gebroken boekjaar zijn de gegevens gebruikt van het voorlaatst eindigende boekjaar. De gegevens zijn genormaliseerd, dat wil zeggen dat alle kosten/opbrengsten die rechtstreeks samenhangen met de notaris zijn geëlimineerd. Te denken valt daarbij aan: salaris notaris, pensioenpremie en eventuele andere sociale lasten, rentebaten of lasten bijvoorbeeld wegens een rekening-courant met de onderneming (in BV-vorm) of goodwill (indien sprake is van inbreng van goodwill bij de oprichting van een BV). Niet geëlimineerd zijn zakelijke leningen (bv. situatie notaris leent in privé en leent bedrag vervolgens aan BV door onder gelijke condities).
De genormaliseerde resultaten zijn, om tot vergelijkbare cijfers te kunnen komen, herleid als ware er sprake van zelfstandige beroepsuitoefening in de vorm van een eenmanszaak.

# Bijlage 3 Tabellen bij hoofdstuk 2 t/m 6

**Tabel B2.1 Aantal notariële akten, 1999-2009 (aantalen en indexcijfer 1999=100)**

| | Onroerendgoedpraktijk | Familiepraktijk (excl. testamenten) | registratie uiterste wilsbeschikkingen* | Testament** | Ondernemingspraktijk | Onroerendgoedpraktijk | Familiepraktijk (excl. testamenten) | Geregistreerde uiterste wilsbeschikkingen* | Ondernemingspraktijk |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | *abs* | | | | | *index* | | | |
| 1999 | 1.181.912 | 106.422 | 234.700 | | 112.817 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2000 | 967.928 | 126.151 | 250.500 | | 115.263 | 82 | 119 | 107 | 102 |
| 2001 | 938.584 | 143.733 | 269.000 | | 125.915 | 79 | 135 | 115 | 112 |
| 2002 | | | 257.000 | | | | | 110 | |
| 2003 | 937.453 | 169.790 | 325.500 | | 103.591 | 79 | 160 | 139 | 83 |
| 2004 | 1.125.926 | 198.921 | 311.934 | | 117.162 | 95 | 187 | 133 | 93 |
| 2005 | 1.070.309 | 177.806 | 320.572 | | 118.540 | 91 | 167 | 137 | 95 |
| 2006 | 1.136.610 | 184.132 | 328.658 | | 131.392 | 96 | 173 | 140 | 105 |
| 2007 | 991.940 | 179.790 | 349.766 | 240.289 | 137.274 | 84 | 169 | 149 | 110 |
| 2008 | 898.621 | 186.785 | 349.190 | 240.091 | 126.007 | 76 | 176 | 149 | 102 |
| 2009 | 611.019 | 173.247 | 322.158 | 222.989 | 117.859 | 52 | 163 | 137 | 104 |
| 2010 | 606.751 | 168.535 | | 353.510 | 119.472 | 51 | 158 | | 106 |

* Bron: CTR, betreft registraties uiterste wilsbeschikkingen (testamenten en uiterste wilsbeschikkingen in andere notariële akten; in één akte kunnen twee registraties zijn opgenomen).

** Bron CTR, betref alleen akte openbaar testament.

Bron: Belastingdienst, over 2002 zijn geen gegevens beschikbaar wegens omschakeling naar een ander systeem. Voor de indeling in rechtsgebieden zie KPMG (1994) 'Kosten en opbrengsten van het notariaat', bijlage 2

**Tabel B2.2 Aantal verkochte bestaande koopwoningen in Nederland en de prijsindex (2005=100), 2000-2010**

| | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Prijsindex | 75,4 | 83,7 | 89,1 | 92,4 | 96,3 | 100,0 | 104,5 | 109,0 | 112,2 | 108,4 | 106,3 |
| Nederland | 189.358 | 195.737 | 198.386 | 193.406 | 191.941 | 206.629 | 209.767 | 202.401 | 182.392 | 127.532 | 126.127 |
| Groningen | 6.871 | 6.850 | 6.901 | 6.703 | 6.668 | 6.837 | 7.052 | 6.850 | 5.993 | 4.403 | 4.347 |
| Friesland | 7.576 | 7.963 | 7.874 | 7.992 | 7.705 | 7.978 | 8.154 | 7.752 | 6.667 | 4.634 | 4.720 |
| Drenthe | 6.583 | 6.110 | 6.133 | 5.805 | 5.636 | 6.150 | 6.196 | 5.676 | 5.410 | 3.743 | 3.663 |
| Overijssel | 11.035 | 11.903 | 12.599 | 12.418 | 12.006 | 12.843 | 12.729 | 12.224 | 11.266 | 7.853 | 7.820 |
| Flevoland | 5.786 | 6.593 | 6.144 | 5.642 | 5.005 | 5.185 | 5.507 | 5.233 | 4.680 | 3.056 | 2.699 |
| Gelderland | 20.299 | 21.238 | 21.579 | 21.572 | 21.100 | 23.048 | 23.479 | 21.961 | 19.749 | 13.820 | 13.880 |
| Utrecht | 15.353 | 15.487 | 15.306 | 14.724 | 14.964 | 16.230 | 16.756 | 15.901 | 15.116 | 10.113 | 10.273 |
| Noord-Holland | 27.773 | 28.499 | 29.452 | 28.831 | 31.065 | 34.239 | 35.127 | 34.217 | 31.167 | 22.166 | 22.690 |
| Zuid-Holland | 43.079 | 44.689 | 46.321 | 44.710 | 43.741 | 46.171 | 46.131 | 45.709 | 40.933 | 29.382 | 27.793 |
| Zeeland | 5.131 | 5.256 | 4.940 | 4.823 | 4.827 | 5.383 | 5.266 | 5.133 | 4.610 | 3.259 | 3.254 |
| Noord-Brabant | 28.002 | 28.387 | 28.253 | 27.410 | 26.867 | 29.671 | 30.558 | 29.294 | 26.023 | 17.187 | 17.330 |
| Limburg | 11.870 | 12.762 | 12.884 | 12.776 | 12.357 | 12.894 | 12.812 | 12.451 | 10.778 | 7.916 | 7.658 |

Bron: Statline, CBS

**Tabel B2.3 Aantal (kandidaat-)notarissen, totaal aantal akten en gemiddeld aantal akten per (kandidaat-)notaris, 1994-2010**

| | Notarissen | Kandidaat-notarissen | Totaal (kandidaat-) notarissen | Totaal aantal akten | Gemiddeld aantal akten per notaris | Gemiddeld aantal akten per kandidaat en notaris |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1994 | 1.161 | 1.421 | 2.582 | 1.423.099 | 1.226 | 551 |
| 1995 | 1.193 | 1.502 | 2.695 | 1.342.718 | 1.125 | 498 |
| 1996 | 1.198 | 1.608 | 2.806 | 1.535.837 | 1.282 | 547 |
| 1997 | 1.239 | 1.719 | 2.958 | 1.638.727 | 1.323 | 554 |
| 1998 | 1.266 | 1.858 | 3.124 | 1.674.145 | 1.322 | 536 |
| 1999 | 1.318 | 1.982 | 3.300 | 1.822.000 | 1.382 | 552 |
| 2000 | 1.380 | 2.095 | 3.475 | 1.654.000 | 1.199 | 476 |
| 2001 | 1.414 | 2.074 | 3.488 | 1.585.000 | 1.121 | 454 |
| 2002 | 1.426 | 2.127 | 3.553 | 1.629.000 | 1.142 | 458 |
| 2003 | 1.435 | 2.115 | 3.550 | 1.642.000 | 1.144 | 463 |
| 2004 | 1.440 | 2.090 | 3.530 | 1.688.054 | 1.172 | 478 |
| 2005 | 1.457 | 2.067 | 3.524 | 1.785.125 | 1.225 | 507 |
| 2006 | 1.472 | 2.115 | 3.587 | 1.814.659 | 1.233 | 506 |
| 2007 | 1.482 | 2.111 | 3.593 | 1.730.178 | 1.167 | 482 |
| 2008 | 1.478 | 2.184 | 3.662 | 1.622.945 | 1.098 | 443 |
| 2009 | 1.480 | 1.974 | 3.454 | 1.291.977 | 873 | 374 |
| 2010 | 1.448 | 1.899 | 3.347 | 1.417.327 | 979 | 423 |

Bron: KNB, peildatum (kandidaat-)notarissen jaarlijks 1 oktober, peildatum akten 31 december

**Tabel B2.4 Prijsindexcijfers diensten van notarissen, 2004-2010 (index 2006=100)**

| | Notariaat totaal | Familiepraktijk | Onroerend-goedpraktijk | Ondernemings-praktijk |
|---|---|---|---|---|
| 2004 | 101 | 93 | 105 | 93 |
| 2005 | 100 | 97 | 102 | 96 |
| 2006 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| 2007 | 99 | 104 | 98 | 103 |
| 2008 | 98 | 106 | 94 | 105 |
| 2009 | 95 | 110 | 89 | 105 |
| 2010/3Q* | 94 | 110 | 88 | 105 |

* Gemiddelde tot 3e kwartaal.
Bron: CBS, Statline

**Tabel B2.5 Dienstenprijzen commerciële dienstverlening, index 2006=100**

| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Dienstenprijsindex | | | 100 | 102 | 105 | 105 | 107 |
| Makelaars en taxateurs | | | 100 | 104 | 105 | 105 | 103 |
| Advocatuur | 94 | 95 | 100 | 103 | 107 | 107 | 108 |
| Notariaat | 101 | 100 | 100 | 99 | 98 | 95 | 94 |

* Gemiddelde tot 3e kwartaal.
Bron: CBS, Statline

**Tabel B2.6 Totale netto-omzet, kosten en winst notariskantoren*, 2004-2009** (in euro x 100.000)**

| | Netto-omzet | Kosten | Winst | Aantal kantoren |
|---|---|---|---|---|
| 2004 | 7.425 | 4.874 | 2.552 | 701 |
| 2005 | 8.100 | 5.150 | 2.944 | 707 |
| 2006 | 8.199 | 5.187 | 3.004 | 720 |
| 2007 | 8.118 | 5.066 | 3.052 | 722 |
| 2008 | 7.600 | 5.517 | 2.083 | 724 |
| 2009** | 6.428 | 5.636 | 792 | 755 |

* Exclusief IDS-kantoren.
** Voorlopig cijfer 2009.
Bron: BFT, bewerking WODC

**Tabel B2.7 Gemiddelde netto-omzet, kosten en winst notariskantoren*, 2004-2009****

| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Netto-omzet per kantoor | 1.059.263 | 1.145.683 | 1.138.744 | 1.124.341 | 1.049.662 | 851.384 |
| Netto-omzet per notaris | 609.441 | 662.083 | 652.108 | 635.516 | 585.399 | 473.985 |
| Netto-omzet per maat | 590.629 | 637.449 | 638.643 | 620.865 | 561.644 | 449.449 |
| Netto-omzet per fte personeel (incl. notarissen) | 87.966 | 93.246 | 92.040 | 92.542 | 78.816 | 67.802 |
| | | | | | | |
| Kosten per kantoor | 695.255 | 730.553 | 722.474 | 701.677 | 761.950 | 746.546 |
| Kosten per notaris | 400.767 | 425.354 | 420.360 | 400.247 | 433.816 | 419.258 |
| Kosten per maat | 390.336 | 409.672 | 412.990 | 392.397 | 418.673 | 400.622 |
| Kosten per fte personeel (incl. notarissen) | 56.873 | 58.874 | 58.634 | 57.414 | 57.465 | 59.622 |
| | | | | | | |
| Kantoorwinst per kantoor | 364.008 | 416.470 | 417.230 | 422.664 | 287.711 | 104.838 |
| Kantoorwinst per notaris | 208.673 | 238.444 | 231.870 | 235.268 | 151.583 | 54.726 |
| Kantoorwinst per maat | 200.293 | 228.498 | 225.989 | 228.468 | 143.068 | 48.826 |
| Kantoorwinst per fte personeel (incl. notarissen) | 31.093 | 34.564 | 33.405 | 35.219 | 21.089 | 8.179 |

* Exclusief IDS-kantoren.
** Voorlopig cijfer 2009.
Bron: BFT, bewerking WODC

**Tabel B2.8 Kosten notariskantoren* naar soort kosten, 2004-2009** (in miljoen euro)**

| | Personeelskosten | Huisvesting | Afschrijvingen/kantoor en overige kosten | Rentebaten |
|---|---|---|---|---|
| 2004 | 295 | 47 | 156 | 11 |
| 2005 | 315 | 50 | 167 | 16 |
| 2006 | 328 | 53 | 170 | 31 |
| 2007 | 337 | 55 | 168 | 54 |
| 2008 | 353 | 61 | 198 | 61 |
| 2009** | 345 | 64 | 179 | 24 |

* Exclusief IDS-kantoren.
** Voorlopig cijfer 2009.
Bron: BFT, bewerking WODC

**Tabel B2.9 Verhouding winst/omzet per kantoor* naar kantoorgrootte (gemiddeld percentage)**

| | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Kantoorgrootte (personeel inclusief notarissen) | | | *gem. %* | | | |
| 1 t/m 10 | 32 | 32 | 31 | 33 | 17 | 5 |
| 10> t/m 20 | 35 | 36 | 36 | 37 | 27 | 15 |
| 20> | 32 | 34 | 36 | 36 | 27 | 8 |
| Alle kantoren | 33 | 34 | 33 | 35 | 22 | 8 |

* Exclusief IDS-kantoren.
** Voorlopig cijfer 2009.
Bron: BFT, bewerking WODC

**Tabel B5.1 Aantal door KNB ontvangen beslissingen van ringvoorzitters over declaratiegeschillen per ring, 2003-2010***

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | *abs.* | | | | |
| Alkmaar | - | - | - | - | - | - | 5 | 2 |
| Almelo | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 6 | 2 | 4 |
| Amsterdam | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 15 |
| Arnhem | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 16 | 1 |
| Breda | 2 | - | 4 | 3 | - | 2 | 2 | - |
| Dordrecht | 3 | 2 | - | 3 | - | 2 | 2 | 4 |
| Drenthe | 6 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 |
| Fryslan | 4 | 4 | 8 | 3 | - | - | 10 | - |
| ‘s-Gravenhage | 10 | 11 | 4 | 4 | 11 | 5 | 13 | 10 |
| Groningen | - | - | 10 | 11 | - | - | 2 | - |
| Haarlem | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 12 | 10 |
| ‘s-Hertogenbosch | - | - | - | - | - | - | 3 | 3 |
| Maastricht* | - | - | - | - | 3 | 4 | 8 | . |
| Middelburg | - | - | - | - | 2 | 3 | - | 2 |
| Roermond | - | - | - | - | - | - | - | 3 |
| Rotterdam | - | - | - | - | 1 | 4 | 5 | 4 |
| Utrecht | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 17 | 2 |
| Zutphen | 3 | 3 | 3 | 3 | 7 | 3 | 6 | 3 |
| Zwolle | - | 2 | - | 2 | - | 3 | 3 | 1 |
| Totaal | 43 | 44 | 46 | 47 | 44 | 49 | 110 | 65 |

* Cijfers over 2010 exclusief ring Maastricht.
Bron: KNB

**Tabel B6.1 Aantal klachten ingediend bij de KNB naar rechtsterrein, 2000-2010***

| | 1998 | 1999 | 2000 | 2001-2002 | 2002-2003 | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | 2006-2007 | 2007-2008 | 2008-2009 | 2009-2010 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Nalatenschappen | 125 | 101 | 126 | 126 | 112 | 86 | 134 | 113 | 84 | 104 | 120 | 151 |
| Registergoed | 87 | 75 | 80 | 81 | 69 | 71 | 105 | 104 | 72 | 95 | 134 | 98 |
| Echtscheiding | 15 | 11 | 15 | 11 | 7 | 14 | 18 | 17 | 15 | 17 | 16 | 19 |
| Diversen | 82 | 89 | 55 | 51 | 62 | 72 | 41 | 24 | 30 | 26 | 34 | 40 |
| Onduidelijk | - | - | - | 3 | 4 | 3 | - | - | 2 | - | - | - |
| Totaal | 309 | 276 | 276 | 272 | 254 | 246 | 298 | 258 | 203 | 242 | 304 | 308 |

* Gegevens van oktober tot oktober. Over 2000 zijn gegevens berekend over kalenderjaar januari tot en met december.
Bron: KNB

**Tabel B6.2 Afwikkeling van klachten door de kamers van toezicht 1999-2009**

| | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ingekomen zaken | 252 | 273 | 264 | 428 | 375 | 404 | 433 | 412 | 457 | 446 | 446 |
| Ingetrokken zaken | 35 | 61 | 50 | 84 | 83 | 74 | 86 | 69 | 65 | 59 | 79 |
| Voorzittersbeslissing | 32 | 26 | 30 | 39 | 37 | 31 | 49 | 43 | 35 | 39 | 32 |
| Kamerbeslissing*-klacht ongegrond | 66 | 71 | 73 | 91 | 141 | 141 | 132 | 112 | 120 | 144 | 143 |
| Kamerbeslissing*-klacht gegrond | 44 | 53 | 69 | 125 | 139 | 118 | 134 | 131 | 137 | 143 | 155 |

* Kamerbeslissing exclusief beslissing op verzet.
Bron: Gerechtshof Amsterdam

**Tabel B6.3 Aantal klachten sector Financieel toezicht BFT ingediend bij de kamers van toezicht naar type klacht, 2003-2010***

| | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Totaal aantal klachten | 22 | 27 | 26 | 32 | 38 | 58 | 36 | 21 |
| M.b.t. tijdigheid indienen jaarstukken | 17 | 24 | 12 | 18 | 16 | 24 | 10 | 11 |
| N.a.v. onderzoeken en jaarstukken/periodieke informatie, i.v.m: | 5 | 3 | 14 | 14 | 22 | 34 | 26 | 10 |
| Negatieve bewaringspositie | 3 | 1 | 11 | 4 | 19 | 20 | 26 | 9 |
| Beschikking over gelden | | | 3 | 3 | 3 | 2 | | |
| Negatieve solvabiliteit en/of liquiditeit | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | | |
| Negatief resultaat | 1 | | | | | | | |
| Kasontvangsten meer dan €15.000** zonder MOT melding | | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | | |
| Tekortkomingen in de administratie | 3 | | 1 | 2 | 1 | | | 1 |
| Overig | | 2 | 1 | 7 | 3 | | | |
| In 2008 geen *overig* meer, en geen *tekortkomingen in de administratie* wel: | | | | | | | | |
| Overtreding van het leenverbod | | | | | | 1 | | |
| Overtreding van het leenverbod en een negatieve bewaringspositie | | | | | | 1 | | |
| Een combinatie van 5 klachtwaardige bevindingen | | | | | | 7 | | |

* Over de jaren voor 2003 zijn geen gegevens beschikbaar.
** Per 13 december 2006 is bedrag aangepast van 10.000 naar 15.000.
Bron: jaarverslagen BFT

# Bijlage 4 Voorbeeld van vragenlijsten

Voor de interviews die in het kader van dit onderzoek zijn afgenomen zijn verschillende vragenlijsten geconstrueerd. Deze vragenlijsten zijn gebruikt als gespreksleidraad tijdens de interviews. Hieronder zullen we kort de thema's en enkele voorbeeldvragen weergeven die tijdens de interviews aan de orde zijn gekomen. De volledige vragenlijsten zijn te vinden op www.wodc.nl

Persoonlijk
- Hoe lang bent u al werkzaam bij [organisatie]?
- Welke functie bekleedt u bij [organisatie]?

Kwaliteit van de kantoororganisatie
(= bv. samenstelling personeel, hanteren kwaliteitsnormen, procesbewaking,…)
- In hoeverre hebt u zicht op de kantoororganisatie?
- Wat is uw algemene indruk van de kwaliteit van de kantoororganisatie?
- Wat zijn de kenmerken van kantoren met een goede/slechte kantoororganisatie?
- In hoeverre zijn bepaalde wijzigingen in de kantoororganisatie tot stand gekomen door de marktwerking/ economische crisis/ andere oorzaken?

Kwaliteit van producten
(= bv. akten, advies, mediation)
- In hoeverre hebt u zicht op de kwaliteit van producten van notarissen?
- Welke ontwikkelingen hebben zich de afgelopen jaren binnen uw ring voorgedaan op het terrein van producten die notarissen leveren? {online akten opmaken, 'A- en B-merken', Belehrung, Beratung, specialisatie, dienstverlening buiten domeinmonopolie, fouten in akten, verwijzingen naar vorige akten, etc.}
- Welke gevolgen hebben deze ontwikkelingen gehad voor de kwaliteit van de dienstverlening?
- In hoeverre zijn de wijzigingen in de (kwaliteit van) producten tot stand gekomen door de marktwerking/economische crisis/andere oorzaken?

Kwaliteit van service naar de klant
(=bv. bereikbaarheid, snelheid, openingstijden, transparantie, voorlichting)
- In hoeverre hebt u zicht op de kwaliteit van de service van notariskantoren?
- Welke ontwikkelingen hebben zich de afgelopen jaren voorgedaan in de service? {prijs, bereikbaarheid, snelheid, openingstijden, transparantie, etc.}
- Wat zijn de kenmerken van kantoren die de kwaliteit van de service naar de klant hebben aangepast? {kantoorgrootte, wel/geen IDS, wel/geen starter, etc.}
- In hoeverre zijn de wijzigingen in de service tot stand gekomen door de marktwerking/ economische crisis/ andere oorzaken?

Naleving beroeps- en gedragsregels
- In hoeverre hebt u zicht op het naleven van beroeps- en gedragsregels van notarissen?
- Wat zijn de kenmerken van kantoren waarbij de beroeps- en gedragsregels minder goed worden nageleefd? {kantoorgrootte, wel/geen IDS, wel/geen starter, soort klanten, etc.}
- In hoeverre zijn bepaalde veranderingen tot stand gekomen door de marktwerking/ economische crisis/ andere oorzaken?

Financiële situatie van kantoren en marktwerking
- In hoeverre hebt u zicht op de financiële situatie van kantoren?

- Zijn er bepaalde typen kantoren waar de financiële situatie van kantoren sterker is verslechterd dan gemiddeld? {bv. naar kantoorgrootte, wel/geen IDS, wel/geen starter, prijsbeleid, marktsegment, etc.}. Zo ja, wat is daar de oorzaak van? {afname aanbod, sterke concurrentie, te lage prijzen, te hoge kosten, niet efficiënt genoeg, etc. }
- Hoe passen kantoren zich aan de slechtere economische omstandigheden aan? bv. snijden in kostenposten, interen op vermogen, aanpassen privé inkomsten, efficiency, nieuwe initiatieven, andere producten, ander prijsbeleid, etc.}
- Wat zijn de kenmerken van kantoren die sterk concurreren op de prijs? {bv. kantoorgrootte, wel/geen starter, wel/geen IDS, prijsstelling, financiële situatie, etc.}
- Wat is uw mening over de kwaliteit van kantoren die sterk concurreren op de prijs? {beoordeeld naar de afzonderlijke niveaus van kwaliteit}

Klachten

- Hoe heeft het aantal klachten/ tuchtzaken zich de afgelopen jaren ontwikkeld?
- Komen er door de marktwerking in het notariaat andere/ meer/ minder klachten binnen bij [organisatie]?
- Komen er door de verslechterde economische situatie in het notariaat andere/ meer/ minder klachten binnen bij [organisatie]?

# Bijlage 5 Uitspraak declaratiegeschil Afdeling bestuursrechtspraak Raad van State

Uitspraak 30 december 2009, LJN: BK7986, Raad van State, 200903827/1

1 Procesverloop

- Bij besluit van 9 oktober 2008 heeft de voorzitter van het bestuur van de ring Haarlem van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (hierna: de voorzitter) inzake een declaratiegeschil tussen [appellant] en [notaris] beslist dat geen grond bestaat de bestreden declaratie van de notaris anders vast te stellen dan is gedaan.
- Bij besluit van 22 december 2008 heeft de voorzitter het door [appellant] daartegen gemaakte bezwaar ongegrond verklaard.
- Bij uitspraak van 28 april 2009, verzonden op 29 april 2009, heeft de voorzieningenrechter van de rechtbank Haarlem (hierna: de voorzieningenrechter), voor zover thans van belang, het door [appellant] daartegen ingestelde beroep ongegrond verklaard. Deze uitspraak is aangehecht.
- Tegen deze uitspraak heeft [appellant] bij brief, bij de Raad van State ingekomen op 25 mei 2009, hoger beroep ingesteld.
- Daartoe in de gelegenheid gesteld, heeft de notaris een schriftelijke uiteenzetting gegeven.
- De voorzitter heeft een verweerschrift ingediend.
- De Afdeling heeft de zaak ter zitting behandeld op 30 november 2009, waar [appellant] in persoon, en de voorzitter, vertegenwoordigd door [.. ], zijn verschenen. Voorts is daar als derdebelanghebbende de notaris gehoord.

2 Overwegingen

2.1 Ingevolge artikel 55, eerste lid, van de Wet op het notarisambt (hierna: Wna) is de notaris verplicht om op verzoek van de cliënt een rekening van zijn honorarium voor ambtelijke werkzaamheden en de overige aan de zaak verbonden kosten op te maken, waaruit duidelijk blijkt op welke wijze het in rekening gebrachte bedrag is berekend.
Ingevolge het tweede lid, voor zover thans van belang, kan indien over de in het eerste lid bedoelde rekening geschil ontstaat, de meest gerede partij bij met redenen omkleed schriftelijk verzoek aan de voorzitter van het bestuur van de ring in het arrondissement waar de notaris gevestigd is, een beslissing vragen.

2.2 Met een declaratie gedateerd 21 augustus 2008 heeft de notaris bij [appellant] € 5.498,60, waarvan € 4.612,50 aan honorarium, in rekening gebracht ter zake het opmaken van een testament en een akte van wijziging van huwelijksvoorwaarden.

2.3 [appellant] bestrijdt het oordeel van de voorzieningenrechter dat de voorzitter op goede gronden heeft besloten de declaratie niet anders vast te stellen dan de notaris heeft gedaan. Volgens [appellant] is het door de notaris gedeclareerde bedrag aanzienlijk te hoog. Hij stelt dat de van de notaris gevraagde werkzaamheden niet dermate ingewikkeld waren dat hiervoor het gedeclareerde aantal uren in rekening kon worden gebracht. Bovendien heeft interne miscommunicatie tussen de notaris en de kandidaat-notaris extra werkzaamheden noodzakelijk gemaakt en is de daarmee gemoeide tijd ten onrechte volledig aan hem doorberekend, aldus [appellant]. Hij bestrijdt voorts de juistheid van enkele posten op de overgelegde urenspecificatie en betoogt dat de voorzieningenrechter deze specificatie ten onrechte niet inhoudelijk heeft beoordeeld.
Verder had het op de weg van de notaris gelegen hem tussentijds over de hoogte van de kosten te informeren en heeft de voorzieningenrechter ten onrechte geen gevolgen verbonden aan de

omstandigheid dat de urenspecificatie hem eerst na de hoorzitting in bezwaar bij de voorzitter ter hand is gesteld, aldus [appellant].

2.3.1 De voorzieningenrechter heeft vastgesteld dat [appellant] eerst na de hoorzitting in bezwaar inzage in de urenspecificatie heeft gekregen en dat de notaris en de voorzitter daarmee artikel 55, eerste lid, van de Wna hebben geschonden. Aan die vaststelling, waarvan de juistheid niet in hoger beroep is bestreden, heeft de voorzieningenrechter evenwel terecht niet het door [appellant] gewenste gevolg verbonden, nu hij door deze gang van zaken niet in zijn belangen is geschaad. Hiertoe wordt overwogen dat uit het besluit op bezwaar blijkt dat de voorzitter de urenspecificatie in zijn beoordeling van de declaratie heeft betrokken en dat [appellant] in de beroepsfase voldoende in de gelegenheid is gesteld zijn standpunten over die specificatie kenbaar te maken.

2.3.2 De voorzieningenrechter heeft [appellant] voorts terecht niet gevolgd in zijn betoog dat de voorzitter gevolgen had moeten verbinden aan de omstandigheid dat de notaris hem niet tussentijds over het beloop van de declaratie heeft geïnformeerd. Voor dat oordeel bestond geen grond, omdat niet in geschil is dat tussen [appellant] en de notaris geen afspraken zijn gemaakt omtrent het tussentijds geven van informatie over de te declareren kosten en er overigens geen grond is waarop een verplichting daartoe valt te baseren.

2.3.3 Niet in geschil is dat de notaris bij zijn werkzaamheden onder meer rekening diende te houden met Frans erfrecht in verband met een onroerende zaak van [appellant] in Frankrijk. Daarnaast wenste [appellant] in het testament onderscheid in de positie van zijn kinderen onderling en een regeling ten behoeve van zijn tweede echtgenote en haar kinderen uit een eerdere relatie. Evenmin is in geschil dat [appellant] met de notaris in verband met de door deze te verrichten werkzaamheden, in totaal vier en een half uur heeft overlegd. Gelet op deze omstandigheden, wordt met de voorzieningenrechter overwogen dat de voorzitter zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat bij het opmaken van het testament en het wijzigen van de huwelijksvoorwaarden verschillende complicerende factoren een rol speelden, en dat het geen standaard werkzaamheden betrof.
De voorzieningenrechter heeft terecht geen grond gezien voor het oordeel dat de voorzitter niet in redelijkheid het standpunt heeft kunnen innemen dat de overgelegde urenspecificatie een reëel beeld geeft van de door de notaris verrichte werkzaamheden en daarmee gemoeide tijd. De niet nader gemotiveerde stelling van [appellant] dat voor enkele nader aangeduide werkzaamheden op de urenspecificatie te veel tijd is in rekening is gebracht, heeft de voorzieningenrechter daarvoor terecht onvoldoende geacht.

2.3.4 Niet in geschil is echter dat met betrekking tot de voor [appellant] te verrichten werkzaamheden, zich enige interne miscommunicatie tussen de notaris en de kandidaat-notaris heeft voorgedaan, waarna een nieuwe concept-akte is opgesteld. In verband met deze miscommunicatie en met het oog op het voortzetten van de plezierige werkrelatie met [appellant], heeft de notaris bij e-mailbericht van 4 september 2008 aangeboden de declaratie met € 700,00 te verlagen. [appellant] heeft dit aanbod niet geaccepteerd waarna, zoals de notaris desgevraagd ter zitting heeft bevestigd, de met de miscommunicatie gemoeide tijd alsnog in de declaratie aan [appellant] is doorberekend. De notaris heeft ter zitting verklaard dat het tijdsbeslag van de miscommunicatie ten hoogste anderhalf uur bedraagt in aanmerking genomen de nieuwe wensen die [appellant] had kenbaar gemaakt, maar tevens te kennen gegeven dat hij deze stelling niet met bewijzen kan staven. Volgens [appellant] is het aantal met de miscommunicatie gemoeide uren aanzienlijk groter.

2.3.5 Gelet op de onder 2.3.4. weergegeven gang van zaken, acht de Afdeling het aannemelijk dat sprake is geweest van enige miscommunicatie tussen de notaris en de kandidaat-notaris, welke aan de duur van de verrichte werkzaamheden heeft bijgedragen en dat de daarmee gemoeide tijd ten onrechte aan [appellant] in rekening is gebracht. Omdat deze tijd niet is

gespecificeerd op de urenspecificatie zal de Afdeling, gehoord de notaris en [appellant], deze op twee uren stellen. Dit brengt
mee dat, gezien het door [appellant] en de notaris overeengekomen uurtarief van € 225,00, door de notaris aan [appellant] € 450,00 teveel in rekening is gebracht. In zoverre heeft de voorzitter zich niet in redelijkheid op het standpunt kunnen stellen dat geen grond bestond de declaratie van de notaris anders vast te stellen dan is gedaan. De voorzieningenrechter heeft dit niet onderkend.

2.4 Het hoger beroep is gegrond. De aangevallen uitspraak dient te worden vernietigd. Doende hetgeen de rechtbank zou behoren te doen, zal de Afdeling het beroep tegen het besluit van 22 december 2008 van de voorzitter alsnog gegrond verklaren. Dat besluit komt eveneens voor vernietiging in aanmerking. De Afdeling zal op na te melden wijze in de zaak voorzien. Het primaire besluit van 9 oktober 2008 zal worden herroepen. De Afdeling zal bepalen dat € 450,00 in mindering wordt gebracht op de declaratie van de notaris van 21 augustus 2008 en bepalen dat deze uitspraak in de plaats treedt van het vernietigde besluit op bezwaar van 22 december 2008.

<Achterflaptekst>
Een van de doelstellingen van de Wet op het notarisambt was dat meer marktwerking zou leiden tot een kwalitatief betere dienstverlening. Vanaf het begin is er echter discussie geweest over de uitholling van de kwaliteit onder invloed van de marktwerking. De laatste jaren is de omzet van notariskantoren sterk gedaald als gevolg van de crisis in de vastgoedmarkt. Dit heeft de discussie over de kwaliteit van notariële dienstverlening opgelaaid. In dit rapport worden de marktontwikkelingen en de kwaliteit van de notariële dienstverlening beschreven en wordt voor zover mogelijk bekeken of er een verband is tussen de marktontwikkelingen en de kwaliteit van de notariële dienstverlening.
Voor het onderzoek zijn gegevens opgevraagd bij diverse instanties en zijn interviews gehouden met auditoren, toezichthouders, ketenpartners en consumentenorganisaties. Tevens is een deelonderzoek uitbesteed waarin is gekeken naar fouten in onroerendgoedakten en kwaliteitsoordelen van ketenpartners in het vastgoed.
Het onderzoek geeft een beeld van de ontwikkeling van vraag en aanbod binnen het notariaat, notariële tarieven en bedrijfseconomische gegevens. Het beschrijft de kwaliteit van de kantoororganisatie, de producten, de service en de naleving van wet en regelgeving.
Het notariaat verkeert in moeilijke tijden. Veel kantoren hebben de winst sterk zien dalen en de meeste kantoren zijn genoodzaakt te bezuinigen. Langdurige bezuinigingen zullen op termijn gevolgen hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening. Door deze ontwikkeling is het van belang een vinger aan de pols te houden.